

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	1
LEMBAR PERSEMBAHAN	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR GAMBAR	7
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR LAMPIRAN	9
DAFTAR ISTILAH	10
DAFTAR SINGKATAN	11
Bab I PENDAHULUAN	12
I.1 Latar Belakang.....	12
I.2 Perumusan Masalah	13
I.3 Tujuan Penelitian.....	13
I.4 Batasan Penelitian.....	13
I.5 Manfaat Penelitian	14
I.6 Sistematika Penulisan	14
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	17
II.1 Objek Penelitian	17
II.1.1 Profil PT XYZP	17
II.1.2 Struktur Organisasi Pusat PT XYZP	17
II.1.3 Struktur Organisasi Pengelola Hotel PT XYZP.....	21

II.2	<i>IT Service Management (ITSM)</i>	22
II.3	<i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	22
II.4	<i>Service Operation</i>	23
II.5	<i>Event Management</i>	23
II.6	Jaringan Internet	24
II.7	Router.....	24
II.8	Switch	24
II.9	<i>Access Point</i>	25
II.10	<i>Wireless Fidelity (WiFi)</i>	25
II.11	Topologi Jaringan.....	25
II.12	Unifi Controller.....	27
II.13	<i>WiFi User Experience</i>	27
II.14	<i>Availability</i>	27
II.15	<i>Mean Time Between Failures (MTBF)</i>	28
II.16	<i>Mean Time to Repair (MTTR)</i>	28
II.17	<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	29
II.18	<i>Tudor of IT Process Assessment (TIPA)</i>	29
II.19	<i>Capability Maturity Model Integration (CMMI)</i>	29
II.20	Alasan Pemilihan Kerangka Kerja	30
II.21	Penelitian Terdahulu	32
Bab III METODOLOGI PENELITIAN		34
III.1	Kerangka Berpikir	34
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	35
III.2.1	Tahap Awal	37
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	37
III.2.3	Tahap Analisis	37

III.2.4	Tahap Akhir.....	38
III.3	Pengumpulan Data	38
III.4	Pengolahan Data	39
III.5	Metode Evaluasi.....	39
III.6	Alasan Pemilihan Metode.....	39
Bab IV	DATA PENELITIAN.....	40
IV.1	Deskripsi Data Penelitian	40
IV.2	Identifikasi Kondisi Eksisting Jaringan PT XYZP	40
IV.3	Identifikasi Eksisting <i>Event Management</i> PT XYZP.....	42
IV.3.1	Proses Pemantauan <i>Event</i> pada Jaringan	44
IV.4	Data Eksisting Kinerja Jaringan PT XYZP Januari – Maret 2024 ...	47
IV.4.1	Data Performance Unifi Controller	47
IV.4.2	Tabel <i>Transformasi Data Monitoring</i>	48
Bab V	ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI	49
V.1	Analisis Data Kinerja Jaringan.....	49
V.1.1	Analisis <i>User Experience</i>	49
V.1.2	Analisis <i>Availability</i>	53
V.1.3	Analisis <i>Mean Time Between Failures</i>	55
V.1.4	Analisis <i>Mean Time to Repair</i>	58
V.2	Analisis Kondisi Jaringan	61
V.3	Analisis Assessment	64
V.4	Pembahasan Hasil Analisis	67
V.4.1	Hasil Analisis Data Kinerja Jaringan.....	67
V.4.2	Hasil Analisis Pengelolaan.....	68
V.5	Temuan <i>Gap</i>	68
V.6	Penyusunan Fungsi dan Perumusan Nilai SLA.....	70

V.6.1	Aspek Teknis.....	71
V.6.2	Aspek Pengelolaan	72
V.7	Rekomendasi	74
V.7.1	Rekomendasi Teknis.....	74
V.7.2	Rekomendasi Pengelolaan	75
V.7.3	Rekomendasi Aspek <i>People</i>	76
V.7.4	Rekomendasi Aspek <i>Process</i>	77
V.7.5	Rekomendasi Aspek <i>Technology</i>	78
Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		80
VI.1	Kesimpulan.....	80
VI.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....		83
LAMPIRAN		86