

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1. Latar Belakang	16
1.2. Rumusan Masalah	19
1.3. Tujuan Penelitian.....	19
1.4. Batasan Penelitian	19
1.5. Manfaat Penelitian.....	20
1.6 Sistematika Penulisan.....	20
BAB II LANDASAN TEORI	23
2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2 Dasar Teori	27
2.2.1 Profil Perusahaan	27
2.2.2 Visi dan Misi PT. Romi Violeta.....	28
2.2.3 Struktur Organisasi PT. Romi Violeta	29
2.2.4 Divisi <i>Purchasing</i> PT. Romi Violeta	30
2.2.5 Profil Informan Penelitian.....	33
2.2.6 <i>Responsible, Accountable, Consulted, and Informed</i>	37
2.2.7 Aplikasi <i>Purchase Order</i>	37
2.2.8 <i>Purchase Order</i>	39
2.2.9 Teknologi Informasi.....	40

2.2.10	ITSM	40
2.2.11	<i>Framework ITSM</i>	41
2.2.12	ITIL V3	41
2.2.13	<i>Service Operation</i>	44
2.2.14	<i>Event Management</i>	45
2.2.15	<i>Incident Management</i>	46
2.2.16	Triangulasi.....	47
2.2.17	Analisis Model Spiral.....	47
2.2.18	Kualitatif	49
2.2.19	Analisis Perbedaan Kondisi Saat Ini dan Ideal Perusahaan	50
2.2.20	Dokumen SOP <i>Event Management</i> dan <i>Incident Management</i>	50
2.2.21	Dokumen <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	51
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	52
3.1	Kerangka Berpikir	52
3.2	Metode yang Digunakan	55
3.3	Alat dan Bahan Penelitian	55
3.4	Prosedur Penelitian.....	55
3.4.1	Tahap Perancangan	56
3.4.2	Tahap Persiapan	59
3.4.3	Tahap Penelitian.....	59
3.4.4	Tahap Analisis.....	60
3.4.5	Tahap Penyelesaian.....	60
3.5	Jadwal Pelaksanaan	60
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	62
4.1	Tahap Persiapan	62
4.2	Tahap Penelitian	64
4.2.1	<i>Event Management</i>	64
4.2.2	<i>Incident Management</i>	79
4.2.3	Kesimpulan Hasil Penelitian Kualitatif.....	94
BAB V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	97
5.1	Analisis Kesenjangan	97
5.1.1	<i>Event Management</i>	97
5.1.2	<i>Incident Management</i>	101

5.1.3	Kesimpulan Analisis Kesenjangan.....	106
5.2	Identifikasi Perubahan	107
5.2.1	Event Management.....	107
5.2.2	Incident Management.....	110
5.3	Identifikasi Solusi.....	112
5.3.1	Event Management.....	112
5.3.2	Incident Management.....	114
5.4	Tahap Penyelesaian	117
5.4.1	Kesimpulan Hasil Identifikasi Solusi.....	117
5.4.2	Hasil Dokumen <i>Standard Operating Procedure</i>	123
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	157
6.1	Kesimpulan.....	157
6.2	Saran.....	159
DAFTAR PUSTAKA.....		160
LAMPIRAN.....		163