

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	v
LEMBAR PENGESAHAN	vii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran.....	xvi
Daftar Istilah	xvii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian	5
Bab II Tinjauan Pustaka	6
II.1 Penelitian Terdahulu	6
II.2 Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme	11
II.2.1 Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI)	12
II.2.2 <i>Information Technology Infrastructure Library</i> (ITIL) V4.....	13
II.3 <i>Service Management Practice</i>	14
II.3.1 <i>Incident Management</i>	15
II.4 <i>Maturity Model</i>	17

II.4.1	TIPA (<i>Tudor IT Process Assessment</i>)	18
II.5	Kerangka Rekomendasi.....	19
Bab III	Metodologi Penelitian.....	22
III.1	Model Konseptual	22
III.1.1	Kerangka Berpikir.....	23
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	25
III.2.1	Tahap Identifikasi Masalah.....	26
III.2.2	Tahap Perancangan	28
III.2.3	Tahap Rekomendasi dan Solusi.....	30
III.3	Pengumpulan Data	33
III.3.1	Pengolahan Data atau Pengembangan Produk/Artifak	35
III.4	Metode Evaluasi.....	38
III.5	Alasan Pemilihan Metode	40
Bab IV	Analisis dan Identifikasi Data.....	43
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	43
IV.1.1	Profil WAMI.....	43
IV.1.2	Visi Misi WAMI.....	43
IV.1.3	Struktur Organisasi WAMI.....	44
IV.2	Manajemen Layanan TI WAMI	45
IV.2.1	Aplikasi yang Digunakan dalam Operasional TI	46
IV.2.2	Kondisi Eksisting Manajemen Insiden TI.....	47
IV.2.3	Proses Bisnis Eksisting Manajemen Insiden WAMI	49
IV.2.4	Kendala Manajemen Insiden TI	53
IV.3	Pemetaan Proses <i>Incident Management</i> terhadap ITIL v4 serta Identifikasi Value Layanan.....	53
IV.4	<i>Assessment Incident Management</i>	57

IV.3.1	Komponen <i>Assessment</i>	57
IV.4	Hasil <i>Assessment Incident Management</i>	59
Bab V	Perancangan dan Rekomendasi.....	60
V.1	Temuan Hasil <i>Assessment</i>	60
V.1.1	Temuan Gap dan Risiko	60
V.2	<i>Non-Conformance</i>	64
V.2.1	<i>People Aspect</i>	65
V.2.2	<i>Process Aspect</i>	68
V.2.3	<i>Technology Aspect</i>	71
V.3	Perancangan Rekomendasi.....	74
V.3.1	Rekomendasi <i>People Aspect</i>	74
V.3.2	Rekomendasi <i>Process Aspect</i>	81
V.3.3	Rekomendasi <i>Technology Aspect</i>	95
V.4	Analisis Prioritas Perancangan Rekomendasi	100
V.5	Perancangan <i>Roadmap</i>	106
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	110
VI.1	Kesimpulan.....	110
VI.2	Saran.....	111
	Daftar Pustaka.....	112
	LAMPIRAN	116