DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vii

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR SIMBOL xiv

DAFTAR SINGKATAN xv

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian..... 9

1.4.1 Kegunaan Praktisi 9

1.4.2 Kegunaan Akademis 10

1.5 Batasan Masalah..... 10

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 11

1.6.1 Lokasi Penelitian..... 11

1.6.2 Waktu Penelitian..... 11

1.7 Sistematika Penulisan..... 12

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Layanan 14

2.2 Teknologi Informasi..... 15

2.3 Layanan Teknologi Informasi *(IT as Service)*..... 15

2.4 ITSM *(Information Technology Service Management)* 16

2.4.1 Definisi ITSM..... 18

2.4.2 Konsep dan Manfaat ITSM 20

2.5 ITIL v3 *(Information Technology Infrastructure Library Versi 3)*... 21

2.5.1 Definisi ITIL v3..... 25

2.5.2 Manfaat ITIL v3 26

2.5.3 Siklus Layanan ITIL v3..... 27

2.6 ITIL v3 Dalam Mengukur *Maturity Model* 36
2.6.1 *Process Maturity Framework* (PMF) 36
2.7 Analisis Kesenjangan *(Gap Analysis)* 37
2.7.1 Nilai *Gap* 39
2.7.2 Nilai Prioritas 39
2.8 Hambatan-Hambatan Dalam Implementasi ITIL v3 39
2.9 Faktor-Faktor Penentu Kesuksesan Implementasi ITIL v3 41

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 44
3.1.1 Sejarah Singkat Dana Pensiun Telkom 44
3.1.2 Visi dan Misi Dana Pensiun Telkom 45
3.1.3 Aktivitas Dana Pensiun Telkom 46
3.1.4 Struktur Organisasi Dana Pensiun Telkom 50
3.1.4.1 Direktorat Keuangaan & SDM 52
3.1.5 Deskripsi Kerja *(Job Description)* Bagian Sisfo 55
3.1.5.1 Tugas Utama Bagian Sisfo 56
3.1.5.2 Uraian Tugas Bagian Sisfo 56
3.1.5.3 Tantangan Utama Pekerjaan Bagian Sisfo 57
3.2 Metode Penelitian 58
3.2.1 Desain Penelitian 59
3.2.2 Metode Pengumpulan Data 60

3.2.3 Tahapan Penelitian 61

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pembahasan 65

4.1.1 Dasar Penetapan Domain 65

4.1.2 Gambaran Umum 69

4.1.2.1 Prosedur Perbaikan Sistem Informasi 69

4.1.2.2 Prosedur Penanganan Insiden & Masalah Saat Ini 72

4.2 Hasil Penelitian 74

4.2.1 Pengolahan Data Kuesioner 75

4.2.2 Pengumpulan Data 75

4.2.3 Perancangan Kuesioner 76

4.2.4 *Maturity Level* 76

4.2.5 Penilaian *Maturity* 77

4.2.6 *Maturity Model* 77

4.2.7 Penghitungan Data Kuesioner 81

4.2.7.1 Penghitungan Kematangan *Incident Management* 81

4.2.7.2 Penghitungan Kematangan *Problem Management* 83

4.2.8 Pemetaan *Maturity Level* 84

4.3 Analisis Penanganan Insiden & Masalah Yang Berjalan 87

4.3.1 Proses *Incident Managements* Saat ini *(as is)* 87

4.3.2 Proses *Problem Managements* Saat ini *(as is)* 89

4.4 Analisis Penanganan Insiden & Masalah Menurut ITIL v3 91

4.4.1 Penanganan Insiden Menurut ITIL v3 92
4.4.2 Penanganan Masalah Menurut ITIL v3..... 93
4.5 Analisis Kesenjangan *(Gap Analysis)*..... 94
4.5.1 Analisis Kesenjangan *(Gap) Incident Management* 95
4.5.2 Analisis Kesenjangan *(Gap) Problem Management*..... 99
4.6 Usulan Perbaikan..... 102
4.6.1 Usulan Perbaikan Prosedur 103
4.6.2 Pembuatan Prosedur Penanganan Insiden dan Masalah 104
4.6.2.1 Usulan Prosedur Penanganan Insiden dan Masalah . 105
4.6.3 *Key Performance Indicators* (KPI)..... 111
4.7 Usulan Prosedur Penanganan Insiden dan Masalah..... 112

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 114
5.2 Saran..... 115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN