DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN…….. 1

I.1 Latar Belakang……..... 1

I.1.1 Rumusan Masalah…….....…….3

I.1.2. Maksud dan Tujuan 3

I.1.2.1. Maksud 3

I.1.2.2. Tujuan.....4

I.1.3 Batasan Masalah.....4

I.1.4. Metode Penelitian.....4

I.1.4.1. Pengamatan Lapangan (Observasi) 4

I.1.4.2. Wawancara 5

I.1.4.3. Studi Literatur.....5

I.1.4.4. Hasil Analisis.....5

I.1.5. Sistematika Penulisan.....5

BAB II RUANG LINGKUP PERUSAHAAN.....7

II.1 Profil Tempat Kerja Praktek.....7

II.1.1 Sejarah Instansi.....7

II.1.2 Logo Instansi 11

II.1.2.1 Makna Umum Lambang PT.Telkom.....12

II.1.2.2 Arti Unsur-Unsur Lambang PT.Telkom.....12

II.1.2.3 Arti Warna.....13

II.1.3 Struktur Organisasi PT. Telkom IT STRATEGY & GOVERNANCE.....14

II.1.3.1 Bentuk dan Badan Hukum Caring di Perusahaan 14

II.1.4 Visi dan Misi 15

II.1.4.1 Visi 15
II.1.4.2 Misi 15
II.1.5 Ruang Lingkup Usaha 16
BAB III PEMBAHASAN 19
III.1 Prosedur Kerja Praktek 19
III.1.1 Cara dan Teknik Kerja Praktek 19
III.1.2 Kegiatan Kerja Praktek 21
III.2 Analisis Sistem 22
III.2.1 Analisis masalah 22
III.2.2 Analisis Procedure 30
III.2.2.1 Penanganan Permintaan 31
III.2.2.2 Prosedure Capacity Management 39
III.2.2.3 Penanganan Insiden dan Problem 44
III.3 Perancangan Prosedur 51
III.3.1 Rancangan Prosedur Penanganan Permintaan 51
III.3.2 Perancangan Prosedur Capacity Management 53
III.3.3 Prosedur Incident Management 57
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 60
IV.1Kesimpulan 60
IV.2Saran 61
DAFTAR PUSTAKA 62