DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN iii

ABSTRACT iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan 5

1.4 Batasan Masalah 6

1.5 Manfaat Penelitian 7

1.6 Sistematika Pembahasan 8

BAB II LANDASAN TEORI 9

2.1 Evaluasi 9

2.2 Pengumpulan Data 11

2.3 Layanan (*Service*) 12

2.4 Manajemen Layanan TI (IT *Service Management*) 12

2.5 IT *Infrastructure Library* (ITIL) 17

2.5.1 ITIL v3 20

2.5.1.1 Incident Management 22
2.5.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab Incident Mgmnt. 23
2.5.1.3 Faktor-faktor Keberhasilan Incident Mgmnt.. 24
2.5.1.4 Problem Management..... 24
2.5.1.5 Faktor-faktor kesuksesan Problem Mgmnt 25
2.6 *Service Level Agreement* (SLA) 26
2.7 *Fishbone Diagram*..... 26
2.8 *Maturity Level* (Tingkat Kematangan) 28
2.9 Metrik (*Metrics*) 30
2.9.1 *Goal Question Metrics* (GQM) 31
2.10 *Process Improvement* 33
BAB III OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN 35
3.1 Nama dan Obyek Penelitian..... 35
3.2 Sejarah Singkat Perusahaan..... 35
3.2.1 Visi dan Misi PT. Telkom 36
3.2.1.1 Visi..... 36
3.2.1.2 Misi…….. 36
3.2.1.3 Struktur Organisasi…….. 36
3.3 Kerangka Penelitian 41
3.4 Identifikasi Masalah 43
3.5 Pengukuran Tingkat Kematangan (*Maturity Level*)..... 43
3.6 Pengukuran Kinerja pada manajemen *incident* dan manajemen *problem* (tahap I)..... 44
3.7 Analisis Proses 47

3.8 Usulan Perbaikan (*Improvement*) 47

3.9 Pengukuran Kinerja pada manajemen *incident* dan manajemen *problem* (tahap II) 47

3.10 Limitasi 48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 49

4.1 Deskripsi Kasus 49

4.2 Responden Pengukuran 50

4.3 Pengukuran *Maturity Level* 50

4.3.1 Pengukuran Deskriptif 50

4.3.2 Pengukuran Kuantitatif 55

4.4 Pengukuran kinerja pada manajemen insiden dan problem (tahap I)… 61

4.4.1 Disain matrik 61

4.5 Analisis Proses "pre implementasi" 65

4.6 Perbaikan (*Improvement*) 67

4.6.1 Detail Improvement 14 area proses 68

4.7 Pengukuran kinerja pada manajemen insiden dan problem (tahap II)… 75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 84

5.1 Kesimpulan 84

5.2 Saran 85

DAFTAR PUSTAKA 87

LAMPIRAN-LAMPIRAN