

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Manfaat.....	3
1.5. Batasan Masalah.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Profil Perusahaan.....	6
2.2. Sistem	8
2.3. Perangkat Komputer.....	8
2.3.1 Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	9
2.3.2 Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	9
2.4. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	10
2.5. <i>ITIL V3 Service Operation</i>	10
2.7. ISO/IEC 20000	11
2.7.1 ISO 20000-1:2011 Kalusul 8 <i>Resolution Processes</i>	12
2.8. PDCA (<i>Plan, Do, Check, Act</i>).....	12
2.7.1 Plan.....	13
2.7.2 Do.....	13

2.7.3	Check.....	13
2.7.4	Act.....	14
2.9.	Penelitian Sebelumnya	14
BAB III METODOLOGI.....		15
3.1.	Metode Pengumpulan Data	15
3.2.	Model Konseptual	15
3.2.1	Tahap Awal	16
3.2.2	Plan.....	16
3.2.3	Do.....	17
3.2.4	Check.....	17
3.2.5	Tahap.....	17
3.3.	Metode Pemecahan Masalah	17
3.3.1	Tahap Awal	18
3.3.2	Tahap Perencanaan (<i>Plan</i>)	18
3.3.3	Tahap Pelaksanaan (<i>Do</i>)	19
3.3.4	Tahap Pemeriksaan (<i>Check</i>).....	19
3.3.5	Tahap Akhir	19
BAB IV ANALISIS		20
4.1.	Analisis Masalah	20
4.2.	Analisis Kondisi Saat Ini	20
4.3.	Perbandingan Proses ISO 20000 dan ITIL.....	20
4.4.	GAP Analisis kondisi saat ini dengan ISO/IEC 20000-1:2011.....	21
4.5.	GAP Analisis Kondisi Saat Ini dengan Target Usulan.....	24
4.6.	Analisis Usulan.....	25
4.5.1	Usulan Prosedur	25
4.5.2	Usulan Penggunaan Sistem Pendukung.....	25
BAB V PERANCANGAN		26
5.1.	Hasil Usulan Rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai Proses <i>Incident Management</i>	26

5.2.	Hasil Usulan Rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai Proses <i>Incident Management</i>	33
5.3.	Hasil Rancangan Prosedur <i>Problem Management</i> (Pengelolaan Masalah)	38
BAB VI PENUTUP		45
6.1.	Kesimpulan.....	45
6.2.	Saran	45
Daftar Pustaka		46