

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Daftar Istilah	xiv
Bab I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Tugas Akhir	6
I.4 Batasan Tugas Akhir	6
I.5 Manfaat Tugas Akhir	7
I.6 Sistematika Penulisan	7
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Pengertian Sistem Informasi	9
II.2 Pengertian Komputer	9
II.3 Jaringan Komputer	9
II.4 Kesalahan Jaringan	10
II.5 Manajemen Jaringan	11
II.6 NMS (<i>Network Management System</i>)	11
II.7 FCAPS (<i>Fault, Configuration, Accounting, Performance, Security</i>)	11

II.8	<i>Fault Management</i>	13
II.9	Standar Manajemen Kesalahan Jaringan	13
II.9.1	ITU-T M.3703	14
II.9.2	IETF RFC 6632	14
II.9.3	MFAST: Network Fault Management	15
II.9.4	Perbandingan Standar Manajemen Kesalahan Jaringan	15
II.10	ISO 27001:2013	15
II.11	Manajemen Operasional	16
II.12	PDCA (<i>Plan, Do, Check, Action</i>)	16
Bab III METODOLOGI PENELITIAN		19
III.1	Konseptual Model	19
III.2	Sistematika Penelitian	21
III.2.1	Fase Awal	22
III.2.2	Fase Pengumpulan	23
III.2.3	Fase Analisis	23
III.2.4	Fase Hasil	23
III.3	Alasan Pemilihan Metode	23
Bab IV PERSIAPAN DAN IDENTIFIKASI		24
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	24
IV.1.1	Profil Perusahaan	25
IV.1.2	Strategi Perusahaan	26
IV.2	Struktur Organisasi	26
IV.3	Proses Bisnis	29
IV.3.1	Proses Bisnis Penanganan Keluhan	30
IV.3.2	Proses Bisnis <i>Monitoring</i>	31
IV.4	Topologi Perusahaan	33

IV.5	MFAST: Network Fault Management Parameter	34
IV.6	Rubrikasi Parameter PDCA	38
IV.7	Klausul pada ISO 27001:2013 SNI	43
IV.8	<i>Worksheet</i> Penilaian <i>Fault Management</i>	46
IV.9	SOP pada Kegiatan Manajemen Kesalahan Jaringan	54
IV.10	Urgensi PDCA pada Perusahaan	54
Bab V HASIL PENILAIAN DAN ANALISA DATA		57
V.1	Penerapan <i>Plan Do Check Act</i> (PDCA) pada Perusahaan	57
V.2	Analisa Data dan Penilaian	66
Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN		73
VI.1	Kesimpulan	73
VI.2	Saran	74
Daftar Pustaka		75