

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
Bab I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Batasan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian	3
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 <i>IT Service Management</i>	5
II.2 <i>IT Infrastructure Library</i>	5
II.3 <i>Incident Management</i>	6
II.4 Internet	6
II.5 <i>Wireless Fidelity (Wifi)</i>	6
II.6 <i>Internet Service Provider (ISP)</i>	6
II.7 <i>Access Point</i>	6

II.8	<i>Switch</i>	7
II.9	<i>Router</i>	7
II.10	<i>Uptime</i>	7
II.11	<i>Mean Time Before Failure (MTBF)</i>	8
II.12	<i>Mean Time To Repair (MTTR)</i>	9
II.13	<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	9
II.14	<i>Unifi Controller</i>	10
II.15	Penelitian Terdahulu	11
II.16	Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme.....	13
Bab III	METODOLOGI PENELITIAN	14
III.1	Kerangka Berpikir.....	14
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah	15
III.3	Pengumpulan Data	17
III.4	Pengolahan Data	18
III.5	Metode Evaluasi	18
III.6	Alasan Pemilihan Metode	18
Bab IV	KONDISI EKSISTING DAN DATA KONDISI EKSISTING	19
IV.1	Kondisi Eksisting.....	19
IV.1.1	Profil Perusahaan	19
IV.1.2	Denah Cabang PQR	22
IV.1.3	Coverage Area.....	24
IV.1.4	Rincian Perangkat	25
IV.1.5	<i>Data Monitoring Performance</i>	26
IV.2	Identifikasi Kondisi Eksisting.....	27
IV.2.1	Struktur Organisasi Eksisting.....	28
IV.2.2	Pengelolaan Layanan Internet	29

IV.2.3	Proses Penanganan Insiden Layanan Internet	30
IV.2.4	Topologi Eksisting	34
IV.2.5	Tabel Transformasi Data Monitoring	35
IV.3	<i>Process Assessment</i>	38
IV.3.1	Komponen Penilaian	38
Bab V	ANALISIS DAN REKOMENDASI	41
V.1	Analisis Jaringan Internet dengan <i>Access Point</i> Terindikasi <i>Down</i>	41
V.1.1	Analisis <i>Uptime</i>	42
V.1.2	Analisis <i>Mean Time Between Failures (MTBF)</i>	44
V.1.3	Analisis <i>Mean Time To Repair (MTTR)</i>	46
V.1.4	Analisis <i>Access Point</i> Terindikasi Downtime	47
V.1.5	Analisis <i>Process Assessment</i>	50
V.2	Pembahasan Hasil Analisis Teknis	53
V.2.1	<i>Coverage Area</i>	53
V.2.2	Topologi Eksisting	54
V.2.3	Proses Penanganan Insiden Layanan Internet	56
V.2.4	Pengumpulan Data <i>Monitoring Performance</i>	58
V.2.5	Hasil Analisis <i>Access Point</i> Terindikasi <i>Down</i>	59
V.3	Gap Analisis	59
V.4	Rekomendasi Pengelolaan	64
V.4.1	Rekomendasi Aspek <i>People</i>	65
V.4.2	Rekomendasi Aspek <i>Process</i>	66
V.4.3	Rekomendasi Aspek <i>Technology</i>	68
V.4.4	Kesimpulan Rekomendasi Pengelolaan	69
V.5	Rekomendasi Teknis	70
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN	74

VI.1	Kesimpulan	74
VI.2	Saran	75
	Daftar Pustaka	76
	Lampiran	78