

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>1</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>3</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>7</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>8</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>9</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>10</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>11</b>
<b>Bab I PENDAHULUAN</b> .....	<b>12</b>
I.1    Latar Belakang.....	12
I.2    Perumusan Masalah .....	13
I.3    Tujuan Penelitian.....	13
I.4    Batasan Penelitian.....	13
I.5    Manfaat Penelitian .....	14
I.6    Sistematika Penulisan .....	14
<b>Bab II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
II.1    Objek Penelitian .....	17
II.1.1    Profil PT XYZP .....	17
II.1.2    Struktur Organisasi Pusat PT XYZP .....	17
II.1.3    Struktur Organisasi Pengelola Hotel PT XYZP .....	21

II.2	<i>IT Service Management (ITSM)</i> .....	22
II.3	<i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i> .....	22
II.4	<i>Service Operation</i> .....	23
II.5	<i>Event Management</i> .....	23
II.6	Jaringan Internet .....	24
II.7	Router.....	24
II.8	Switch .....	24
II.9	<i>Access Point</i> .....	25
II.10	<i>Wireless Fidelity (WiFi)</i> .....	25
II.11	Topologi Jaringan.....	25
II.12	Unifi Controller.....	27
II.13	<i>WiFi User Experience</i> .....	27
II.14	<i>Availability</i> .....	27
II.15	<i>Mean Time Between Failures (MTBF)</i> .....	28
II.16	<i>Mean Time to Repair (MTTR)</i> .....	28
II.17	<i>Service Level Agreement (SLA)</i> .....	29
II.18	<i>Tudor of IT Process Assessment (TIPA)</i> .....	29
II.19	<i>Capability Maturity Model Integration (CMMI)</i> .....	29
II.20	Alasan Pemilihan Kerangka Kerja .....	30
II.21	Penelitian Terdahulu .....	32
<b>Bab III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		<b>34</b>
III.1	Kerangka Berpikir .....	34
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	35
III.2.1	Tahap Awal .....	37
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data .....	37
III.2.3	Tahap Analisis .....	37

III.2.4	Tahap Akhir.....	38
III.3	Pengumpulan Data .....	38
III.4	Pengolahan Data .....	39
III.5	Metode Evaluasi.....	39
III.6	Alasan Pemilihan Metode.....	39
<b>Bab IV</b>	<b>DATA PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
IV.1	Deskripsi Data Penelitian .....	40
IV.2	Identifikasi Kondisi Eksisting Jaringan PT XYZP .....	40
IV.3	Identifikasi Eksisting <i>Event Management</i> PT XYZP.....	42
IV.3.1	Proses Pemantauan <i>Event</i> pada Jaringan .....	44
IV.4	Data Eksisting Kinerja Jaringan PT XYZP Januari – Maret 2024 ...	47
IV.4.1	Data Performance Unifi Controller .....	47
IV.4.2	Tabel <i>Transformasi Data Monitoring</i> .....	48
<b>Bab V</b>	<b>ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>49</b>
V.1	Analisis Data Kinerja Jaringan.....	49
V.1.1	Analisis <i>User Experience</i> .....	49
V.1.2	Analisis <i>Availability</i> .....	53
V.1.3	Analisis <i>Mean Time Between Failures</i> .....	55
V.1.4	Analisis <i>Mean Time to Repair</i> .....	58
V.2	Analisis Kondisi Jaringan .....	61
V.3	Analisis Assessment .....	64
V.4	Pembahasan Hasil Analisis .....	67
V.4.1	Hasil Analisis Data Kinerja Jaringan.....	67
V.4.2	Hasil Analisis Pengelolaan.....	68
V.5	Temuan <i>Gap</i> .....	68
V.6	Penyusunan Fungsi dan Perumusan Nilai SLA.....	70

V.6.1	Aspek Teknis.....	71
V.6.2	Aspek Pengelolaan .....	72
V.7	Rekomendasi .....	74
V.7.1	Rekomendasi Teknis.....	74
V.7.2	Rekomendasi Pengelolaan .....	75
V.7.3	Rekomendasi Aspek <i>People</i> .....	76
V.7.4	Rekomendasi Aspek <i>Process</i> .....	77
V.7.5	Rekomendasi Aspek <i>Technology</i> .....	78
<b>Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>80</b>
VI.1	Kesimpulan.....	80
VI.2	Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>83</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>86</b>