

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat	5
1.6 Kerangka Berfikir	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teknologi Informasi	9
2.2 Service.....	9
2.2.1 Information Technology Service.....	9
2.2.2 Information Technology Service Management (ITSM)	10
2.3 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	10
2.3.1 Sejarah ITIL.....	11
2.3.2 ITIL V3.....	11

2.4	Service Operation.....	13
2.4.1	Event Manajement (Manajemen Peristiwa).....	13
2.4.2	Incident Manajement (Manajemen Incident)	14
2.4.3	Request Manajement (Manajemen Permintaan)	14
2.4.4	Problem Manajement (Manajemen Masalah).....	14
2.4.5	Access Manajement (Manajemen Akses)	15
2.5	Tingkat Kematangan (<i>Maturity Level</i>).....	15
2.6	Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	17
2.7	Katalog Layanan	18
2.8	Respository Literatur	19
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Alur Penelitian.....	33
3.2	Objek Penelitian	35
3.3	Penentuan Populasi dan Sampel.....	35
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4.1	Studi Pustaka	35
3.4.2	Kuesioner.....	36
3.4.3	Metode Observasi.....	46
3.5	Identifikasi Aktivitasi ITIL V3.....	46
3.6	Teknik Analisis Data.....	47
3.6.1	Uji Validitas	47
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	48
3.7	Maturity Level.....	49
3.8	Gap Analysis.....	51
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN		52
4.1	Profil Perusahaan.....	52
4.1.1	Visi.....	52

4.1.2	Misi	52
4.1.3	Struktur Organisasi	53
4.1.4	Layanan IT Product Development SSO (CTM & ITMS)	53
4.2	Pengumpulan Data	56
4.2.1	Kuesioner	56
4.3	Pengidentifikasi Kuesioner (Pengolahan Data/Analisis Data)	57
4.3.1	Uji Validitas dan Uji Realibilitas (Internal)	57
4.3.2	Uji Validitas dan Uji Realibilitas (Eksternal)	58
4.4	Pengukuran Layanan IT (ITIL V3 - Service Operation)	58
4.4.1	Event Management (Hasil Kuesioner)	58
4.4.2	Incident Management (Hasil Kuesioner)	61
4.4.3	Request Management (Hasil Kuesioner)	64
4.4.4	Problem Management (Hasil Kuesioner)	66
4.4.5	Access Management (Hasil Kuesioner)	68
4.5	Maturity Level (Tingkat Kematangan)	71
4.6	Analisis <i>Maturity Level</i> Internal/Eksternal	78
4.7	Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	79
4.8	Katalog Layanan	79
4.8.1	Tujuan Layanan	80
4.8.2	Ruang Lingkup	80
4.8.3	Defenisi	80
4.8.4	Overview Daftar Layanan Unit TI Perusahaan	80
4.8.5	Daftar Layanan TI Perusahaan	81
4.9	Rekomendasi	91
4.9.1	Analisis Proses Bisnis (As – Is)	91
4.9.2	Analisis Proses Bisnis Usulan	92
4.9.3	Analisis Kebutuhan Sistem	92

4.9.4 UML (Unified Modeling Language)	94
4.9.5 Tampilan UI/UX.....	97
BAB V PENUTUP	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	105
A. Proses Bisnis (As – Is).....	105
B. Proses Bisnis Usulan.....	106
C. Use Case Diagram	107
D. Activity Diagram (Pengguna Layanan – Membuat Pelaporan Insiden).....	108
E. Activity Diagram (Tim IT – Menerima/Menyelesaikan Laporan)	109
F. Surat Pengajuan Penelitian.....	110
G. Surat Persetujuan Penelitian	111
H. Dokumentasi.....	112
H.1 Aplikasi CTM (Corporate Travel Management).....	112
H.2 Aplikasi ITMS (Aplikasi Sistem Manajemen Talenta dan Karir)	113
H.3 Dokumentasi Lainnya	113

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir</i>	7
<i>Gambar 2. 1 ITIL V3 Lifecycle</i>	12
<i>Gambar 2. 2 Marturity Level</i>	15
<i>Gambar 3. 1 Alur Penelitian</i>	33
<i>Gambar 4. 1 Profil Perusahaan</i>	52
<i>Gambar 4. 2 Struktur Organisasi</i>	53
<i>Gambar 4. 3 SLA/Mandays CTM</i>	54
<i>Gambar 4. 4 SLA/Mandays ITMS</i>	55
<i>Gambar 4. 5 Hasil Kuesioner Event Management (Internal)</i>	60
<i>Gambar 4. 6 Hasil Kuesioner Event Management (Eksternal)</i>	61
<i>Gambar 4. 7 Hasil Kuesioner Incident Management (Internal)</i>	63
<i>Gambar 4. 8 Hasil Kuesioner Incident Management (eksternal)</i>	64
<i>Gambar 4. 9 Hasil Kuesioner Request Management (internal)</i>	65
<i>Gambar 4. 10 Hasil Kuesioner Request Management (eksternal)</i>	66
<i>Gambar 4. 11 Hasil Kuesioner Problem Management (internal)</i>	67
<i>Gambar 4. 12 Hasil Kuesioner Problem Management (eksternal)</i>	68
<i>Gambar 4. 13 Hasil Kuesioner Access Management (internal)</i>	69
<i>Gambar 4. 14 Hasil Kuesioner Access Management (Eksternal)</i>	70
<i>Gambar 4. 15 Keseluruhan Kinerja Proses Setiap Aktivitas Sub Domain (Internal)</i> ...	74
<i>Gambar 4. 16 Radar Chart (Internal)</i>	75
<i>Gambar 4. 17 Keseluruhan Kinerja Proses Setiap Aktivitas Sub Domain (eksternal)</i> ..	77
<i>Gambar 4. 18 Radar Chart (Internal)</i>	78
<i>Gambar 4. 19 Proses Bisnis (As – Is)</i>	92
<i>Gambar 4. 20 Proses Bisnis Usulan</i>	92
<i>Gambar 4. 21 Use Case</i>	94
<i>Gambar 4. 22 Activity Diagram (Pengguna Layanan Membuat Laporan Insiden)</i>	95
<i>Gambar 4. 23 Activity Diagram (Tim IT – Menerima/Menyelesaikan Laporan)</i>	96
<i>Gambar 4. 24 Tampilan UI/UX Login (Pengguna Layanan)</i>	97
<i>Gambar 4. 25 Tampilan UI/UX Home Page (Pengguna Layanan)</i>	98
<i>Gambar 4. 26 Tampilan UI/UX Membuat Laporan (Pengguna Layanan)</i>	98
<i>Gambar 4. 27 Tampilan UI/UX Tracking Status Ticket I (Pengguna Layanan)</i>	98
<i>Gambar 4. 28 Tampilan UI/UX Tracking Status Ticket II (Pengguna Layanan)</i>	99
<i>Gambar 4. 29 Tampilan UI/UX History Laporan (Pengguna Layanan)</i>	99

<i>Gambar 4. 30 Tampilan UI/UX Login (TIM IT)</i>	99
<i>Gambar 4. 31 Tampilan UI/UX Home Page (TIM IT)</i>	100
<i>Gambar 4. 32 Tampilan UI/UX Complain Reporting I (TIM IT)</i>	100
<i>Gambar 4. 33 Tampilan UI/UX Complain Reporting II (TIM IT)</i>	100
<i>Gambar 4. 34 Tampilan UI/UX History (TIM IT)</i>	101
<i>Gambar Lampiran 1 Proses Bisnis (As-Is)</i>	105
<i>Gambar Lampiran 2 Proses Bisnis Usulan</i>	106
<i>Gambar Lampiran 3 Surat Pengajuan Penelitian</i>	110
<i>Gambar Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian</i>	111
<i>Gambar Lampiran 5 Tampilan Aplikasi CTM 1</i>	112
<i>Gambar Lampiran 6 Tampilan Aplikasi CTM 2</i>	112
<i>Gambar Lampiran 7 Tampilan Aplikasi CTM 3</i>	112
<i>Gambar Lampiran 8 Tampilan Aplikasi ITMS 1</i>	113
<i>Gambar Lampiran 9 Tampilan Aplikasi CTM 2</i>	113
<i>Gambar Lampiran 10 Dokumentasi di Kantor Infomedia Nusantara</i>	113
<i>Gambar Lampiran 11 Foto Bersama beberapa TIM IT PD SSO</i>	114
<i>Gambar Lampiran 12 Screenshoot Pemaparan Progress Ke Tennen Perweekly</i>	114

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2. 1 Repository Literatur</i>	19
<i>Tabel 3. 1 CMMI (Level Kematangan)</i>	36
<i>Tabel 3. 2 Draft Kuesioner (Internal)</i>	36
<i>Tabel 3. 3 Draft Kuesioner (Eksternal)</i>	42
<i>Tabel 3. 4 Kriteria Penilaian Maturity Level</i>	49
<i>tabel 4. 1 Responden Internal</i>	56
<i>tabel 4. 2 Tabel Tabulasi & Perhitungan Uji Validitas/Realibilitas (Internal)</i>	57
<i>tabel 4. 3 Tabel Tabulasi & Perhitungan Uji Validitas/Realibilitas (Eksternal)</i>	58
<i>tabel 4. 4 Tabel Perhitungan Marturity Level Event Managament (Internal)</i>	73
<i>tabel 4. 5 Tabel Perhitungan Marturity Level Incident Managament (Internal)</i>	73
<i>tabel 4. 6 Tabel Perhitungan Marturity Level Request Managament (Internal)</i>	73
<i>tabel 4. 7 Tabel Perhitungan Marturity Level Problem Managament (Internal)</i>	73
<i>tabel 4. 8 Tabel Perhitungan Marturity Level Access Managament (Internal)</i>	73
<i>tabel 4. 9 Tabel Perhitungan Skor Rata-Rata (Internal)</i>	74
<i>tabel 4. 10 Tabel Perhitungan Hasil Marturity Level (Internal)</i>	75
<i>tabel 4. 11 Tabel Perhitungan Marturity Level Event Managament (Eksternal)</i>	75
<i>tabel 4. 12 Tabel Perhitungan Marturity Level Incident Managament (Eksternal)</i>	76
<i>tabel 4. 13 Tabel Perhitungan Marturity Level Request Managament (Eksternal)</i>	76
<i>tabel 4. 14 Tabel Perhitungan Marturity Level Problem Managament (Eksternal)</i>	76
<i>tabel 4. 15 Tabel Perhitungan Marturity Level Event Managament (Eksternal)</i>	76
<i>tabel 4. 16 Tabel Perhitungan Skor Rata-Rata (Eksternal)</i>	76
<i>tabel 4. 17 Tabel Perhitungan Hasil Marturity Level (Eksternal)</i>	78
<i>tabel 4. 18 Tabel Perhitungan Keseluruhan Maturity Level</i>	78
<i>tabel 4. 19 Tabel Perhitungan Gap (Tingkat Kesenjangan)</i>	79
<i>tabel 4. 20 Tabel Overview Daftar Layanan TI Perusahaan</i>	80
<i>tabel 4. 21 Daftar Layanan TI Perusahaan</i>	81
<i>tabel 4. 22 Tabel Analisis Kebutuhan NonFungsional</i>	94