

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	iv
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i>	5
2.2 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	5
2.3 <i>Incident Management System</i>	8
2.3.1 Identifikasi insiden (<i>incident identification</i>).....	9
2.3.2 Pencatatan insiden (<i>incident logging</i>).....	9
2.3.3 Pengkategorisasian insiden (<i>incident categorization</i>)	10
2.3.4 Prioritas insiden (<i>incident prioritization</i>).....	10
2.3.5 Diagnosa awal (<i>initial diagnosis</i>)	10
2.3.6 Eskalasi insiden (<i>incident escalation</i>).....	10
2.3.7 Investigasi (<i>investigation and diagnosis</i>)	11
2.3.8 Resolusi (<i>resolution and recovery</i>)	11

2.3.9	Penutupan (incident closure).....	11
2.4	PT PE	13
2.5	Manajemen Insiden PT PE.....	14
2.5.1	Definisi Istilah dan Aktor.....	14
2.5.2	Klasifikasi Proses.....	14
2.5.3	Prosedur Manajemen Insiden PT PE	17
2.6	Gambaran Umum Sistem Saat Ini.....	21
2.7	<i>Waterfall Model</i>	22
2.8	iTop (IT Operational Portal).....	25
2.9	PRTG <i>Networking Monitoring tools</i>	26
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2	Objek Penelitian.....	28
3.3	Identifikasi dan Analisis Kebutuhan	28
3.3.1	Identifikasi Kebutuhan.....	28
3.3.2	Analisis Kebutuhan	29
3.4	Perancangan Sistem	30
3.4.1	Flowchart	30
3.4.2	Use Case Diagram.....	31
3.4.3	<i>Activity Diagram</i>	31
3.4.4	<i>Class Diagram</i>	31
3.4.5	<i>Sequence Diagram</i>	31
3.4.6	<i>Deployment Diagram</i>	31
3.4.7	<i>Conceptual Data Model</i>	31
3.5	Pembangunan Sistem	32
3.6	Pengujian dan Evaluasi Sistem	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Identifikasi dan Analisis Kebutuhan.....	38
4.1.1	Identifikasi Kebutuhan.....	38
4.1.2	Analisis Kebutuhan	43
4.2	Perancangan Sistem	46
4.2.1	<i>Flowchart</i>	46
4.2.2	<i>Use Case Diagram</i>	47
4.2.3	Skenario <i>Use Case</i>	48

4.2.4	<i>Activity Diagram</i>	54
4.2.5	<i>Class Diagram</i>	56
4.2.6	<i>Sequence Diagram</i>	58
4.2.7	<i>Deployment Diagram</i>	59
4.2.8	<i>Conceptual Data Model (CDM)</i>	59
4.3	Pembangunan Sistem	61
4.4	Pengujian dan Evaluasi Sistem	62
4.4.1	Pengujian Input <i>database knowledgebase</i> iReporter	63
4.4.2	Pengujian Fitur Pencatatan dan Penanganan Insiden Secara Otomatis ..	65
4.4.3	Pengujian <i>Update Ticket Incident</i> ke Status = Resolved	69
4.4.4	Evaluasi Sistem.....	71
4.5	Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN.....		77