

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I. 1. Latar Belakang.....	1
I. 2. Perumusan Masalah	4
I. 3. Tujuan Penelitian	4
I. 4. Manfaat Penelitian	5
I. 5. Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II. 1. ITIL v3 Service Lifecycle.....	6
II. 2. Service Level Management.....	9
II. 3. Perangkat Lunak dan Pemrograman Berorientasi Objek.....	9
II. 4. Bahasa Pemrograman PHP.....	10
II. 5. Metodologi <i>Sure Step</i>	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
III. 1. Model Konseptual	14
III. 1. 1. Jenis Penelitian	14
III. 1. 2. Metode Pengumpulan Data	14
III. 1. 3. Kerangka Berpikir	15
III. 2. Sistematika Penelitian.....	16
BAB IV ANALISIS SISTEM	22

IV. 1. Perencanaan	22
IV. 2. Pengumpulan Data.....	22
IV. 3. Migrasi Data	29
IV. 3. 1. Layanan – Layanan dan Infrastruktur TI Eksisting	29
IV. 3. 2. <i>Service Sub Categories</i>	30
IV. 3. 3. <i>Customer Contracts</i>	31
IV. 4. Analisis Proses Bisnis.....	32
IV. 4. 1. Analisis Proses Bisnis Eksisting.....	32
IV. 4. 2. Analisis Proses Bisnis Usulan	34
IV. 4. 3. Analisis Perubahan Proses Bisnis.....	40
IV. 5. Analisis Kebutuhan.....	41
IV. 5. 1. Kebutuhan Teknis.....	41
IV. 5. 2. Kebutuhan Telkom University Berdasarkan Kondisi Eksisting.....	47
IV. 5. 3. <i>Review</i> kebutuhan aplikasi.....	49
IV. 6. Analisis Teknologi	50
IV. 6. 1. Analisis Teknologi Eksisting.....	50
IV. 6. 2. Analisis Teknologi Usulan	51
IV. 6. 3. Analisis Perubahan Teknologi.....	51
IV. 7. Analisis User	53
IV. 7. 1. <i>Stakeholders</i> Telkom University	53
IV. 7. 2. <i>Users</i> Aplikasi ITSM Terintegrasi	55
IV. 7. 3. Identifikasi Kebutuhan <i>User</i> Terhadap Sistem.....	56
BAB V DESAIN SISTEM.....	58
V. 1. Perencanaan	58
V. 2. Desain Spesifikasi	58
V. 2. 1. Profil Telkom University.....	25
V. 2. 2. <i>Flowchart</i> Sistem.....	58
V. 2. 3. Sequence Diagram Integrasi Aplikasi	66
V. 3. Desain Migrasi Data.....	67
V. 3. 1. Layanan dan Infrastruktur TI Eksisting.....	67
V. 3. 2. Sub Kategori Layanan	68
V. 3. 3. <i>Customer Contracts</i>	69

BAB VI <i>DEVELOPMENT DAN DEPLOYMENT SISTEM</i>	70
VI. 1. Fase <i>Development</i>	70
VI. 1. 1. Perencanaan	70
VI. 1. 2. <i>Environment Setup</i>	70
VI. 1. 3. <i>Development</i>	71
VI. 1. 4. <i>Customer Testing and Acceptance</i>	74
VI. 2. Analisis Hasil <i>Development</i>	75
VI. 2. 1. Perubahan Aplikasi	75
VI. 2. 2. Input Data	75
VI. 2. 3. <i>Screen Shots</i>	76
VI. 3. Fase <i>Deployment</i>	78
VI. 3. 1. Perencanaan	78
VI. 3. 2. Konfigurasi <i>Environment</i>	79
VI. 3. 3. Pengujian	79
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	83
VII. 1. Kesimpulan	83
VII. 2. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84