

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR...iv</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....v</b>	
<b>ABSTRAK.....vi</b>	
<b>ABSTRACT.....vii</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....viii</b>	
<b>DAFTAR TABEL.....xi</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR.....xii</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....xiv</b>	
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....1</b>	
1.1. Latar Belakang.....1	
1.2. Rumusan Masalah.....2	
1.3. Batasan Masalah.....3	
1.4. Sistematika Penulisan.....3	
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....5</b>	
2.1. Teori Umum.....5	
2.2. ITIL.....5	
2.3. Service Level Agreement.....5	
2.4. Karakteristik Sistem.....6	
2.5. Penilaian Kinerja.....7	
2.6. Penelitian Terkait.....7	
<b>BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....12</b>	
3.1. Tujuan Penelitian.....12	
3.2. Manfaat Penelitian.....12	
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN.....13</b>	
4.1. Lokasi Penelitian.....13	
4.2. Sarana Pendukung.....13	
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....14	
4.4. Diagram Alir Penelitian.....14	

<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>17</b>
5.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	17
5.1.1. Sejarah perusahaan.....	17
5.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	19
5.2.1. Struktur Organisasi.....	19
5.2.2. Budaya Kerja dan Filosofi.....	19
5.2.3. Logo Perusahaan.....	20
5.3. Analisa Sistem.....	21
5.3.1 Analisa Sistem Berjalan.....	21
5.3.2. Diagram Alir Sistem Berjalan.....	22
5.4. Analisa PIECES.....	23
5.5. Perancangan Sistem Usulan.....	26
5.5.1. Use Case Diagram Usulan.....	26
5.5.2. Deskripsi Use Case Diagram Usulan.....	26
5.5.3. Activity Diagram.....	30
5.5.4. Sequence Diagram.....	38
5.5.5. Rancangan Antar Muka.....	47
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
5.6 Kesimpulan.....	69
5.7 Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>