



**EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN MANAJEMEN
MASALAH TERHADAP SERVICE LEVEL AGREEMENT
DIVISI IT OPERATION & SERVICE
PT AIA FINANCIAL**



TESIS

Oleh:
Yoas Bagus Wijaya
55114120197

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN MANAJEMEN
MASALAH TERHADAP SERVICE LEVEL AGREEMENT
DIVISI IT OPERATION & SERVICE
PT AIA FINANCIAL**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

UNIVERSITAS
Oleh:
Yoas Bagus Wijaya
55114120197
MERCUBUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Masalah Terhadap *Service Level Agreement* Divisi *IT Operation & Service* PT AIA Financial

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

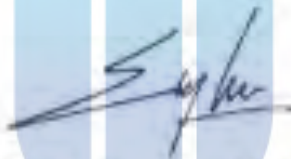
Nama : Yoni Bagus Wijaya

NIM : 55114120197

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : April 2017

Pembimbing



(Dr. Erry Rinawan, MBAT)

UNIVERSITAS

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Masalah Terhadap *Service Level Agreement* Divisi *IT Operation & Service* PT AIA Financial
Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Yoda Bagus Wijaya
NIM : 55114120197
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen
Tanggal : April 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh program gelar kesajamaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, April 2017


Yoda Bagus Wijaya

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala berkatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN MENAJEMEN MASALAH TERHADAP SERVICE LEVEL AGREEMENT DIVISI IT OPERATION & SERVICE PT AIA FINANCIAL” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan Tesis ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan dalam penulisan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Didik. J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan keberlangsungan penelitian ini.
3. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kelancaran dalam hal Akademik.
4. Bapak Dr. Erry Rimawan, MBAT selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dorongan dalam penulisan tesis ini.
5. Seluruh Dosen Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang memberikan dorongan terbaiknya dengan penuh kasih sayang sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis tepat waktu.
7. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Yoas Bagus Wijaya

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

2.1 Sejarah Perusahaan.....	11
2.1.1 Sejarah AIA Group.....	11
2.1.2 Sejarah AIA Financial.....	13
2.1.3 Visi, Misi & Logo Perusahaan.....	15
2.2 Lingkup dan Bidang	16
2.3. Struktur Organisasi.....	17
2.4. Sumber Daya.....	18
2.6 Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis.....	19
2.7 Strategi Pemasaran.....	20

BAB III KAJIAN TEORI

3.1 ITIL.....	21
3.1.1 Faktor Penentu Kesuksesan Implementasi ITIL.....	24
3.2 Manajemen Resiko.....	25
3.3 IT Service Manajemen	26
3.4 Pengukuran Tingkat Kematangan.....	27
3.4 Metode Pengukuran Tingkat Kematangan.....	28
3.5 Service Level Management.....	31
3.6 Service Level Agreement.....	32
3.7 Service Level Objective.....	32
3.8 Service Level Indicator.....	32
3.9 Penelitian Terdahulu	34
3.10 Kerangka Pemikiran.....	39

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian	41
4.2 Variabel Penelitian.....	42
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian	42
4.4 Jenis dan Sumber Data.....	43
4.5 Teknik Mengumpulkan Data.....	44
4.6 Analisa Data.....	46
4.6.1 Alur Proses SLA Kondisi Perusahaan Saat Ini	46
4.6.2 Alur Proses Penanganan Masalah Kondisi Perusahaan Saat Ini.....	47
4.6.3 Pengukuran Tingkat Kematangan Perusahaan Saat ini	48
4.6.4 Pengukuran Terhadap Kinerja Manajemen Masalah.....	52

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	59
5.2 Hasil Penelitian.....	60
5.2.1 Target Aktivitas Perbaikan.....	64
5.2.2 Perbaikan.....	65
5.2.3 Peningkatan Penggunaan Aplikasi Helpdesk.....	65

5.2.4 Perbaikan Alur Proses Penanganan Masalah	66
5.2.5 Area Proses Perbaikan Tingkat Kematangan	67
5.2.6 Pengukuran Tingkat Kematangan Setelah Perbaikan	72
5.3 Hasil Diskusi.....	76
BAB VI KESIMPULAN & SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	85

