

ABSTRAK

Tujuan dari tesis ini adalah untuk meningkatkan awareness bagi departemen TI dan seluruh organisasi lain yang bergantung pada proses TI, untuk lebih memahami salah satu proses yang kadangkala dianggap remeh tetapi menyimpan banyak dampak negative bila tidak ditangani secara serius. Proses yang dimaksud adalah manajemen insiden / incident manajement. Dengan menggunakan pendekatan framework ITIL (IT infrastructure Library) yang sudah mendeskripsikan manajemen insiden pada infrastruktur TI dengan sangat jelas, dan diperlukannya pemetaan lebih lanjut terutama untuk proses pembuatan prosedur serta matriks tata laksana agar seluruh proses dari manajemen insiden dapat diukur secara keseluruhan kinerjanya. Dengan dimulai dari menentukan makna dari sebuah service, hingga menentukan apakah kejadian tersebut layak disebut insiden . semua hal tersebut dapat membuat TI sebagai salah satu departemen yang paling dibutuhkan sebagai penyedia service oleh user bisnis maupun kepada end user dari produk produk yang ditawarkan oleh perusahaan . diharapkan dengan adanya proses manajemen insiden yang cukup baik, adanya factor ketidak puasan , service yang tidak sesuai dengan perjanjian di awal dan segala keluhan lainnya dapat segera dikurangi hingga akhirnya dihilangkan seluruhnya. Hal ini juga cukup menjelaskan bahwa hasil akhirnya proses dan factor manusia merupakan factor utama dalam menentukan system informasi sebagai backbone dari kehidupan sebuah organisasi atau perusahaan. (RNA)

Keywords : Service,ITIL,Manajemen insiden