

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	x
INTISARI	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Proyek Akhir	4
1.4 Batasan Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Dasar Teori.....	13
2.2.1 Otomatisasi Layanan TI.....	13
2.2.2 IT Service Management (ITSM).....	14
2.2.3 Efisiensi Operasional IT	16
2.2.4 <i>System Development Life Cycle</i>	17
2.3 Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	19
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.3 Analisis Sistem Berjalan (Yellow).....	20
3.3.1 Gambaran Umum Sistem Yellow	20
3.3.2 Kelemahan Sistem Manual Pada Yellow	21
3.3.3 Dampak Terhadap Proses Layanan	22
3.3.4 Kebutuhan Pengembangan Sistem	22
3.4 Metodologi pengembangan Sistem (SDLC).....	22

3.5 Masterplan Implementasi Proyek.....	24
3.5.1 Masterplan Proyek.....	24
3.5.2 Pemetaan Masterplan ke SDLC.....	25
3.6 Perancangan Sistem	27
3.6.1 Arsitektur Sistem	27
3.6.2 <i>Workflow</i> Sistem.....	27
3.6.3 Design <i>Workflow Ticketing</i>	29
3.6.4 Design Otomatisasi.....	31
3.7 Implementasi dan Konfigurasi Sistem	32
3.7.1 Fase 1 : Konfigurasi Inisialisasi Proyek.....	33
3.7.2 Fase 2 : Konfigurasi <i>Issue Type dan Workflow</i>	33
3.7.3 Fase 3 : Konfigurasi Custom Fields	35
3.7.4 Fase 4 : Konfigurasi Screen	35
3.7.5 Fase 5 : Konfigurasi Screen Scheme dan Field	36
3.7.6 Fase 6 : Konfigurasi Request Type dan Form	36
3.7.7 Fase 7 : Konfigurasi Customer Portal.....	37
3.7.8 Fase 8 : Konfigurasi Email dan Notifikasi.....	38
3.7.9 Fase 9 : Konfigurasi SLA.....	38
3.7.10 Fase 10 : Konfigurasi Integrasi dan Fitur Tambahan.....	39
3.7.11 Konfigurasi Automation Rules.....	40
3.8 Skenario dan Metode Pengujian	42
3.8.1 Standar Pengujian Internal Testing.....	42
3.8.2 Standar Pengujian UAT (<i>User Acceptance Testing</i>).....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Pengujian Sistem	47
4.2 Hasil Implementasi Otomatisasi	52
4.2.1 Hasil Analisis Sistem Sebelum Otomatisasi.....	52
4.2.2 Hasil Analisis Sistem Setelah Otomatisasi.....	56
4.3 Perbandingan Sebelum dan Sesudah Implementasi.....	58
4.3.1 Tampilan Sebelum dan Sesudah Implementasi Otomatisasi.....	60
4.4 Analisis Efisiensi Operasional IT	67
4.5 Evaluasi Terhadap Hipotesis.....	68
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Penerapan Otomatisasi Pada Sistem Layanan Endpoint Untuk Efisiensi Operasional IT di Bank
Asnia Nur Salsabila, Ir. Budi Bayu Murti, S.T., M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

LAMPIRAN.....	75
---------------	----