

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Strategi Perusahaan	8
2.2. Level Strategy	9
2.3. Strategi Teknologi Informasi	11

2.4. Keunggulan Bersaing.....	12
2.5. Gambaran Kondisi Bersaing.....	15
2.6. Metode Penelitian	
2.6.1. Data yang diperlukan	17
2.6.2. Cara memperoleh data	17
2.6.3. Metode dan Analisis Data	18

BAB III PROFIL OBJEK PENELITIAN

3.1. Profil PT Kellog Brown Root Engineers Indonesia.....	19
3.2. Penerapan Teknologi Informasi (TI) di Perusahaan	21
3.2.1 Penerapan <i>Remote Application</i> (Citrix)	22
3.2.2 Pelayanan Voice over Internet Protocol (VoIP)	24
3.2.3 Aplikasi SAP untuk Departemen <i>Human Resources</i> (HR), <i>Procurement</i> dan <i>Finance</i>	26
3.2.4 <i>Virtual Private Network</i>	27
3.2.5 KBR University	28
3.2.6 <i>Collaboration Cart</i>	29
3.2.7 <i>Project Domain</i>	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. <i>Key Performance Index</i> (KPI) Departemen Teknologi Informasi.....	32
4.1.1. Service Level Objective (SLO) sebesar 80%.....	32
4.1.2. Survei Kepuasan Pelanggan dengan tingkat kepuasan rata- rata 4.....	36
4.1.3. Stok Perangkat keras dan Perangkat lunak yang memadai.....	45



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	50
5.2. Faktor-Faktor yang mendukung dan menghambat pencapaian KPI...58	
5.3. Rekomendasi.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN I

LAMPIRAN II

LAMPIRAN III