

**AUDIT PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
BERDASARKAN ITIL PADA IT MARKETING & TRADING (M&T)
PT. PERTAMINA (PERSERO) MARKETING OPERATION REGION V
SURABAYA**

TUGAS AKHIR



Nama : Ahmad Faiz Zavier
NIM : 08.41010.0463
Program : S1 (Strata Satu)
Jurusan : Sistem Informasi

**SEKOLAH TINGGI
MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER
SURABAYA**

2014

**AUDIT PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
BERDASARKAN ITIL PADA IT MARKETING & TRADING (M&T)
PT. PERTAMINA (PERSERO) MARKETING OPERATION REGION V
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Sarjana



INSTITUT BISNIS
DAN INFORMATIKA

stikom
SURABAYA

Oleh:

Nama : Ahmad Faiz Zavier

NIM : 08.41010.0463

Program : S1 (Strata Satu)

Jurusan : Sistem Informasi

**SEKOLAH TINGGI
MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER
SURABAYA**

2014



*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka
merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”*

(QS. Ar-Ra’du, 13:11)



Buku ini didedikasikan oleh penulis untuk kedua orang tua tercinta,

istri tersayang, para guru dan sahabat mulia.

Semoga ilmu yang dititipkan Allah SWT kepada penulis dapat bermanfaat

baik untuk diri sendiri maupun orang lain.

Amin.