

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	4
1.3 PEMBATASAN MASALAH.....	4
1.4 TUJUAN.....	5
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Audit.....	8
2.2 Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi.....	12
2.3 Teknologi Informasi	15
2.4 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	15
2.4.1 <i>Service Strategy</i> (Strategi Layanan).....	17
2.4.2 <i>Service Design</i> (Desain Layanan).....	17
2.4.3 <i>Service Transition</i> (Transisi Layanan).....	18
2.4.4 <i>Service Operation</i> (Operasional Layanan).....	18

2.4.5 <i>Continual Service Improvement</i> (Perbaikan Layanan Berkelanjutan).....	34
2.5 <i>Information Technology Marketing & Trading</i> (IT M&T) PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya...	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Tahap Perencanaan Audit.....	42
3.1.1 Penilaian Risiko Audit	42
3.1.2 Penentuan Ruang Lingkup Audit.....	43
3.1.3 Penyusunan Rencana Kerja Audit.....	44
3.1.4 Perancangan Program Audit	45
3.2 Tahap Pelaksanaan Audit	49
3.2.1 Pemeriksaan Data/Bukti Pendukung Audit.....	49
3.2.2 Pengawasan Data/Bukti Pendukung Audit	52
3.3 Tahap Pelaporan Audit	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Tahap Perencanaan Audit.....	54
4.1.1 Penilaian Risiko Audit	54
4.1.2 Penentuan Ruang Lingkup Audit.....	56
4.1.3 Penyusunan Rencana Kerja Audit.....	57
4.1.4 Perancangan Program Audit	59
4.2 Tahap Pelaksanaan Audit	66
4.2.1 Pemeriksaan Data/Bukti Pendukung Bukti.....	66
4.2.2 Pengawasan Data/Bukti Pendukung Audit	76

	Halaman
4.3 Tahap Pelaporan Audit	79
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	84

