

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR ISTILAH .....	xii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Batasan penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	6
2.1 ITIL ( <i>Information Technology Infrastructure Library</i> ) .....	6
2.2 ITSM ( <i>Information Technology Service Management</i> ) .....	7
2.3 Definisi ITSM .....	8
2.4 <i>Framework</i> ITIL Versi 3 .....	8
2.5 <i>Service Design</i> .....	9
2.6 <i>Service Catalogue Management</i> .....	10
2.7 <i>Service Level Management</i> .....	11
2.8 Diagram Raci .....	12
2.9 Analisis GAP.....	13

2.10 Standar Operasional Prosedur .....	14
2.11 Kebijakan .....	15
2.12 <i>Readiness Assessment</i> .....	16
2.13 <i>Maturity Model</i> .....	17
2.14 ISO/IEC 2000.....	18
2.15 Penelitian Terdahulu .....	19
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Model Konseptual .....	22
3.2 Sistematika Penelitian.....	23
3.2.1 Tahapan Identifikasi .....	24
3.2.2 Tahapan Analisis.....	24
3.2.3 Tahapan Solusi.....	25
<b>BAB 4 PENGUMPULAN,PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>26</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	26
4.1.1 Kebutuhan Data .....	26
4.1.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
4.2 Pengolahan Data.....	27
4.2.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	28
4.2.2 Visi dan Misi PT. Dunia Boga Indonesia .....	28
4.2.3 Struktur Organisasi .....	28
4.2.4 Deskripsi Kerja Divisi IT.....	29
4.2.5 Pemetaan RACI .....	29
4.3 Analisis Data .....	33
4.3.1 Analisis Kondisi.....	33
<b>BAB 5 HASIL ANALISIS .....</b>	<b>36</b>
5.1 Rekomendasi kondisi saat ini.....	36
5.1.1 Rekomendasi berdasarkan analisis kondisi dan GAP.....	36

5.1.2 Rekomendasi berdasarkan aspek <i>People, Process</i> dan <i>Technology</i> .....	37
5.2 Rancangan Rekomendasi .....	41
5.2.1 Standar Operasional Prosedur.....	41
5.2.2 Pemetaan Raci untuk manajemen layanan.....	44
5.2.3 Kebijakan TI .....	44
BAB 6 PENUTUP .....	47
6.1 Kesimpulan .....	47
6.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	49
LAMPIRAN .....	51