

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
BIODATA PENULIS	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	18
1.4 Batasan Masalah	18
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Dasar Teori	23
2.2.1 <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i>	23
2.2.2 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3</i>	24
2.2.3 <i>Domain Service Operation</i>	26
2.2.4 <i>Service Desk Menurut ITIL V3</i>	28
2.2.5 <i>Struktur Service Desk Menurut ITIL V3</i>	31
2.2.6 Penelitian Kualitatif.....	38
BAB 3 METODOLOGI	40
3.1 Metode Penelitian	40
3.2 Objek Penelitian	40
3.3 Kerangka Pikiran	41
3.4 Tahapan Metodologi.....	42
3.4.1 Tahap Perencanaan	42
3.4.2 Tahap Implementasi	42
3.4.3 Hasil dan Pembahasan	43

3.5	Jadwal Pelaksanaan	44
BAB 4	ANALISA DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Gambaran Umum Profil <i>Student Service Center</i> (SSC).....	46
4.2	Hasil Analisa Data dan Informasi Kondisi Saat Ini.....	47
4.2.1	Pengumpulan Data.....	47
4.2.2	Analisa Data dan Informasi Menurut Elemen Pertimbangan ITIL V3.....	48
4.2.3	Kondisi Harapan Penanganan Permasalahan Layanan.....	64
4.3	Hasil Analisa Struktur <i>Service Desk</i> yang Sesuai dengan Kondisi Terkini Berdasarkan Elemen Pertimbangan ITIL V3	66
4.3.1	Analisa Struktur <i>Service Desk</i>	66
4.3.2	Hasil Analisa Struktur <i>Service Desk</i> yang Sesuai.....	71
4.4	Analisa Struktur <i>Service Desk</i> yang Sesuai Untuk Universitas XYZ	72
4.4.1	Hasil Struktur <i>Service Desk</i> di Universitas XYZ.....	72
4.4.2	Peran dan Tanggung Jawab Fungsional <i>Service Desk</i>	72
4.4.3	Peran dan Tanggung Jawab Berdasarkan Hirarki Dalam <i>Service Desk</i>	74
4.4.4	Rekomendasi Penerapan Pada Struktur <i>Service Desk</i>	76
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran	80
	DAFTAR PUSTAKA	81
	LAMPIRAN.....	83
	Lampiran 1. Surat Pengantar Pengambilan Data	83
	Lampiran 2. Instrumen Wawancara	84
	Lampiran 3. Hasil Transkrip Wawancara	86
	Lampiran 4. Validasi.....	90
	Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara.....	94
	Lampiran 6. Banyaknya Permasalahan yang Terjadi	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Domain</i> Pada ITIL V3.....	24
Gambar 2.2 Alur Proses <i>Service Operation</i>	28
Gambar 2.3 <i>Localized Service Desk</i>	31
Gambar 2.4 <i>Centralized Service Desk</i>	32
Gambar 2.5 <i>Virtual Service Desk</i>	32
Gambar 3.1 Kerangka Pikiran.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SSC	46
Gambar 4.2 Alur Pelayanan <i>Offline</i>	60
Gambar 4.3 Alur Pelayanan <i>Online</i>	60
Gambar 4.4 Alur Penanganan	61
Gambar 4.5 Hasil Struktur <i>Service Desk</i>	72
Gambar 4.6 Tingkat Dukungan Secara Fungsional	74
Gambar 4.7 Tingkat Dukungan Secara Hirarki	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.2 Parameter Penentuan Struktur <i>Service Desk</i>	37
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan.....	44
Tabel 4.1 Pelaksanaan Wawancara	47
Tabel 4.2 <i>Desk Observation</i>	47
Tabel 4.3 Jumlah Mahasiswa	49
Tabel 4.4 Jumlah Karyawan	50
Tabel 4.5 Jenis Layanan dan Fungsi	51
Tabel 4.6 Kebutuhan dan Fasilitas dalam Unit Kerja	56
Tabel 4.7 <i>Event Management</i>	58
Tabel 4.8 <i>Second-line Support</i>	62
Tabel 4.9 Jenis Aplikasi	63
Tabel 4.10 Latar Belakang Staf	64
Tabel 4.11 Hasil Analisa Struktur <i>Service Desk</i>	71
Tabel 4.12 Peran dan Tanggung Jawab Fungsional.....	73
Tabel 4.13 Peran dan Tanggung Jawab Hirarki	75
Tabel 4.14 Opsi Rekomendasi	76

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Nama	Pemakaian Pertama Kali Pada Halaman
TI	Teknologi Informasi	15
TOC	<i>Total Ownership Cost</i>	25
TOGAF	<i>The Open Group Architecture Framework</i>	23
ITSM	<i>Information Technology Service Management</i>	23
ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>	23
COBIT	<i>Control Objectives for Information and Related Technologies</i>	23
MOF	<i>Microsoft Operations Framework</i>	23
SPOC	<i>Single Point Of Contact</i>	29
SSC	<i>Student Service Center</i>	16
FTEIC	Fakultas Teknik Elektro dan Industri Cerdas	46
FTIB	Fakultas Teknologi Informasi dan Bisnis	46
PUTI	Pusat Teknologi Informasi	46