

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB 1      PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	3
1.3    Tujuan dan Manfaat .....	4
1.3.1 Tujuan .....	4
1.3.2 Manfaat .....	4
1.4    Batasan Masalah .....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1    Penelitian Terdahulu .....	6
2.2    Dasar Teori .....	8
2.2.1 Institut Teknologi Telkom Surabaya .....	8
2.2.2 PUTI .....	9
2.2.3 Manajemen Layanan Teknologi Informasi .....	12
2.2.4 ISO 20000:1 2018 .....	13
2.2.5 Sistem Manajemen Layanan berbasis ISO 20000 .....	14
2.2.6 Penelitian Kualitatif .....	14
BAB 3      METODOLOGI .....	23
3.1    Metode yang Digunakan .....	23
3.2    Alat dan Bahan Penelitian .....	23
3.2.1 Alat .....	23
3.2.2 Bahan .....	23
3.3    Prosedur Penelitian .....	24
3.3.1 Studi Literatur dan Kajian Pustaka .....	25
3.3.2 Batasan Pengerjaan .....	25
3.3.3 Teknik Penentuan Informan .....	25

3.3.4	Pengumpulan Data .....	26
3.3.5	Teknik Analisis Data.....	27
3.3.6	Kesimpulan Pengolahan Data .....	29
3.3.7	Pengkajian daftar dokumen ISO 20000-1:2018.....	30
3.3.8	Checklist Kuisisioner.....	30
3.3.9	Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi dengan ISO 20000-1:2018 .....	30
3.3.10	Uji Kredibilitas Data.....	31
3.3.11	Pemetaan dan Rekomendasi Dokumen ke ISO 20000-1:2018.....	31
3.3.12	Penarikan Kesimpulan.....	31
3.4	Jadwal Pelaksanaan.....	32
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1	Hasil Pengumpulan Data.....	34
4.1.1	Hasil Observasi .....	34
4.1.2	Hasil Wawancara .....	37
4.1.3	Hasil Temuan .....	38
4.2	Hasil Reduksi Data .....	38
4.3	Hasil Seleksi.....	40
4.3.1	Pengkajian daftar dokumen ISO 20000-1:2018.....	40
4.3.2	Checklist ISO 20000:1 2018.....	42
4.3.3	Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi dengan ISO 20000-1:2018 .....	43
4.3.4	Uji Kredibilitas Data .....	53
4.3.5	Pemetaan dan Rekomendasi Dokumen ke ISO 20000-1:2018 .....	54
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran .....	59
	DAFTAR PUSTAKA .....	60
	LAMPIRAN .....	62
	Lampiran 1. Dokumen Tupoksi PUTI.....	62
	Lampiran 2. Struktur Organisasi PUTI .....	63
	Lampiran 3. Dokumen Tupoksi Akademik.....	64
	Lampiran 4. Struktur Organisasi Bagian Pelayanan Akademik dan PUTI .....	65
	Lampiran 5. Profil Informan .....	66

Lampiran 7. Hasil Wawancara .....	67
Lampiran 7. Hasil Wawancara .....	70
Lampiran 7. Hasil Wawancara .....	87
Lampiran 7. Hasil Wawancara .....	89
Lampiran 8. Penyajian Interpretasi Data .....	93
Lampiran 9. Dokumentasi kegiatan observasi, wawancara dan validasi ....	99
Lampiran 10. Lembar Validasi Pedoman Wawancara .....	102
Lampiran 11. Hasil checklist kuisisioner .....	110
Lampiran 12. Detail Checklist Kuisisioner .....	119
Lampiran 13. Dokumentasi dokumen .....	137
Lampiran 14. Dashboard Pemenuhan klausul ISO 20000 .....	141
BIODATA PENULIS .....	142

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b>	Struktur Organisasi ITTelkom Surabaya.....	9
<b>Gambar 2. 2</b>	Tampilan Homepage Website E-learning ITTelkom Surabaya .....	10
<b>Gambar 2. 3</b>	Tampilan Login website E-learning ITTelkom Surabaya .....	10
<b>Gambar 2. 4</b>	Sistem Manajemen Layanan.....	13
<b>Gambar 2. 5</b>	Proses Penelitian Kualitatif .....	18
<b>Gambar 3. 1</b>	Prosedur Penelitian.....	24
<b>Gambar 3. 2</b>	Teknis Analisis Data menurut Miles dan Huberman.....	28
<b>Gambar 4. 1</b>	SML ISO 20000-1:2018 berisi kajian Daftar dokumen .....	41
<b>Gambar 4. 2</b>	Grafik pemenuhan klausul ISO 20000-1:2018.....	53

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	6
<b>Tabel 2. 2</b> Jenis Kualitatif .....	16
<b>Tabel 3. 1</b> Profil Informan.....	26
<b>Tabel 3. 2</b> Aspek Manajemen Layanan .....	29
<b>Tabel 3. 3</b> Skala Pengukuran Pemenuhan Persyaratan .....	31
<b>Tabel 3. 4</b> Jadwal Pelaksanaan.....	32
<b>Tabel 4. 1</b> Daftar Dokumen Pengembangan dan Dokumen Pendukung Layanan E-learning.....	35
<b>Tabel 4. 2</b> Hasil Reduksi Data.....	38
<b>Tabel 4. 3</b> Tampilan Checklist Kuisisioner.....	42
<b>Tabel 4. 4</b> Dokumen yang dibutuhkan manajemen layanan TI E-learning berdasarkan persyaratan ISO 20000-1:2018.....	55