

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian	6
I.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Penelitian Terkait.....	8
II.1.1 Perancangan <i>Service Design</i> pada Layanan Jasa Keuangan di PT. Pos Indonesia Menggunakan <i>Framework</i> ITIL Versi 2011	8
II.1.2 Analisis Pengembangan Teknologi Informasi Pada PT. RST Menggunakan ITIL v3 <i>Service Design</i>	9
II.2 Teori.....	10
II.2.1 <i>IT Governance</i>	10
II.2.2 Perbandingan <i>Framework IT Governance</i>	12
II.2.3 <i>IT Service Management</i>	14
II.2.4 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3</i>	15
II.2.5 <i>Service Design</i>	18
II.2.6 <i>Service Catalogue Management</i>	23
II.2.7 <i>Service Level Management</i>	24
II.2.8 <i>RACI Chart</i>	25
II.2.9 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>)	26
II.2.10 Analisis Risiko	26
II.2.11 Verifikasi dan Validasi.....	27
II.2.12 <i>iTop</i>	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28

III.1 Model Konseptual	28
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	30
III.2.1 Perencanaan	31
III.2.2 Analisis	31
III.2.3 Perancangan	32
III.2.4 Pelaporan	32
III.2.5 Kesimpulan	32
BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS DATA.....	33
IV.1 Pengumpulan Data	33
IV.1.1 Kebutuhan Data	33
IV.1.2 Teknik Pengumpulan Data	35
IV.2 Pengolahan Data.....	35
IV.2.1 Deskripsi Objek Penelitian	36
IV.2.2 Struktur Organisasi	37
IV.2.3 <i>Job Description</i>	37
IV.2.4 Proses Bisnis Layanan IT	40
IV.3 Analisis Data	49
IV.3.1 Analisis Kondisi Saat Ini	49
IV.3.2 Analisis Kondisi Target.....	62
IV.4 Analisis Aplikasi	64
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL.....	67
V.1 Proses.....	67
V.1.1 Kebijakan	67
V.1.2 Prosedur dan Instruksi Kerja.....	69
V.2 Sumber Daya Manusia dan Organisasi.....	72
V.2.1 Struktur Kerja IT	72
V.2.2 <i>Job Description</i>	73
V.2.3 Pemetaan Diagram RACI	76
V.2.4 Komposisi Sumber Daya Manusia.....	79
V.2.5 Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	80
V.3 Arsitektur Tools.....	85
V.3.1 Arsitektur Teknologi.....	86
BAB VI PENUTUP	88
VI.1 Kesimpulan	88
VI.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89