

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| ABSTRACT..... | iii |
| ABSTRAK..... | iii |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR SINGKATAN | xi |
| DAFTAR ISTILAH..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Batasan Penelitian..... | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| II.1 Penelitian Terkait | 8 |
| II.1.1 Tata Kelola Infrastruktur TI dan Non TI pada Kelas di Jurusan Sistem Informasi. 8 | |
| II.1.2 Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan <i>Framework Information Technology Infrastructure Library V.3 (ITIL V.3) Domain Service Transition</i> (Study Kasus pada <i>Customer Service Area Telkom Salatiga</i>) | 9 |
| II.2 Kajian Teori..... | 10 |
| II.2.1 <i>IT Governance</i> | 10 |
| II.2.2 <i>IT Service Management (ITSM)</i> | 13 |

| | |
|---|-----------|
| II.2.3 Perbandingan <i>Framework IT Governance</i> | 15 |
| II.2.4 Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 (2011)..... | 17 |
| II.2.5 Service Transition..... | 21 |
| II.2.6 <i>Change Management</i> | 25 |
| II.2.7 Service Asset and Configuration Management | 28 |
| II.2.8 Diagram RACI | 33 |
| II.2.9 Analisis Risiko | 34 |
| II.2.10 Analisis GAP..... | 35 |
| II.2.11 Aplikasi iTop..... | 35 |
| II.2.12 Verifikasi dan Validasi..... | 37 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 38 |
| III.1 Model Konseptual | 38 |
| III.2 Sistematika Pemecahan Masalah | 40 |
| III.2.1 Perencanaan | 41 |
| III.2.2 Analisis | 41 |
| III.2.3 Perancangan | 42 |
| III.2.4 Tahap Pelaporan..... | 42 |
| III.2.5 Tahap Kesimpulan | 42 |
| BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS DATA | 43 |
| IV.1 Pengumpulan Data..... | 43 |
| IV.1.1 Kebutuhan Data | 43 |
| IV.1.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 44 |
| IV.2 Pengolahan Data | 45 |
| IV.2.1 Deskripsi Objek Penelitian | 45 |
| IV.2.3 Job Description | 47 |
| IV.2.2 Struktur Organisasi | 48 |

| | |
|---|------------|
| IV.2.4 Proses Bisnis Layanan IT | 49 |
| IV.3 Analisis Data..... | 56 |
| IV.3.1 Analisis Kondisi Saat Ini | 56 |
| IV.3.2 Analisis Kondisi Target | 72 |
| IV.4 Analisis Aplikasi..... | 75 |
| BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL..... | 78 |
| V.I Proses..... | 78 |
| V.1.1 Kebijakan | 78 |
| V.1.2 Prosedur dan Instruksi Kerja..... | 82 |
| V.2 Sumber Daya Manusia dan Organisasi | 87 |
| Sumber daya manusia (SDM) dan organisasi merupakan aspek penting dalam perencanaan pengimplementasian..... | 87 |
| V.2.1 Struktur Kerja IT | 87 |
| V.3 Arsitektur Tool..... | 105 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 107 |
| VI.1 Kesimpulan | 107 |
| VI.2 Saran | 107 |