

# DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRACT .....	iii
ABSTRAK .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR ISTILAH.....	xi
1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Hipotesa Awal .....	3
1.7 Metodologi Penyelesaian Masalah .....	4
2 TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 IT Service Management (ITSM) .....	5
2.2 Information Technology Infrastructure Library Version 3 (ITIL v.3).....	6
2.3 <i>Service Operation</i> .....	9
2.3.1 <i>Lingkup Service Operation</i> .....	9
2.3.2 <i>Optimasi Performansi Service Operation</i> .....	10
2.3.3 <i>Proses-proses dalam Service Operation</i> .....	10
2.3.4 <i>Fungsi dalam Service Operation</i> .....	11
2.4 <i>Event Management</i> .....	12

2.5	Problem Management .....	14
2.6	Maturity Model.....	16
3	METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1	Model Konseptual.....	19
3.2	Sistematika Penelitian.....	20
4	PELAKSANAAN PENILAIAN DAN ANALISIS HASIL .....	24
4.1	Perencanaan Penilaian .....	24
4.2	Ruang Lingkup Penilaian .....	24
4.3	Identifikasi <i>Event</i> dan <i>Problem</i> .....	24
4.4	Perancangan Program Penilaian .....	25
4.5	Pelaksanaan Penilaian .....	26
4.5.1	Deskripsi objek penilaian .....	26
4.5.2	Struktur Organisasi .....	27
4.5.3	<i>Job Description</i> .....	27
4.5.4	Pemilihan Responden Penilaian.....	31
4.5.5	Rekapitulasi Hasil Penilaian Kesiapan.....	31
4.5.6	Rekapitulasi Hasil Penilaian Implementasi .....	33
4.5.7	Verifikasi dan Validasi hasil penilaian.....	33
4.6	Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ).....	34
4.7	Rekomendasi .....	38
5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
5.1	Kesimpulan.....	40
5.2	Saran .....	40
	DAFTAR PUSTAKA .....	41
	LAMPIRAN A: FORM SELF-ASSESSMENT	
	LAMPIRAN B: REKAPITULASI PENILAIAN	
	LAMPIRAN C: HASIL WAWANCARA	
	LAMPIRAN D: LAPORAN HASIL PENILAIAN	
	LAMPIRAN E: TEMPLATE DOKUMEN	
	LAMPIRAN F: DETAIL REKOMENDASI	