

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar belakang.....	1
I.2. Perumusan Masalah	6
I.3. Tujuan Penelitian	6
I.4. Manfaat Penelitian	7
I.5. Batasan Masalah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1. <i>IT Governance</i>	9
II.2. <i>IT Service Management (ITSM)</i>	10
II.3. <i>ITIL (Information Technology Infrastructure Library)</i> Versi 2011.....	11
II.4. <i>Service Design</i>	13
II.5. <i>ERP(Enterprise Resource Planning)</i>	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
III.1. Model Konseptual.....	19
III.2. Sistematika Penelitian.....	21
III.2.1. Tahap Inisiasi.....	22
III.2.2. Tahap Pengumpulan dan Analisis Data	22
III.2.3. Tahap Perancangan	23
III.2.4. Tahap <i>Reporting</i>	23

III.2.5. Tahap Kesimpulan dan Saran	23
BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	24
IV.1. Penentuan Rencana Kerja	24
IV.2. Pengumpulan Data	25
IV.2.1. Kebutuhan Data.....	25
IV.2.1. Teknik Pengumpulan Data.....	26
IV.3. Pengolahan Data	27
IV.3.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	27
IV.3.2. Struktur Organisasi	28
IV.3.3. Deskripsi Pekerjaan.....	30
IV.3.4. Pemilihan Koresponden	35
IV.4. Analisis Data.....	39
IV.4.1. Analisis Kondisi Saat Ini.....	39
IV.4.2. Analisis Kondisi Ideal.....	54
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL.....	62
V.1. Perancangan, Verifikasi dan Validasi <i>Service Design</i>	62
V.1.1. Perancangan <i>Design Coordination</i>	62
V.1.2. Perancangan <i>Service Catalogue Management</i>	63
V.1.3. Perancangan <i>Service Level Management</i>	64
V.1.4. Perancangan <i>Availability Management</i>	65
V.1.5. Perancangan <i>Capacity Management</i>	66
V.2. Analisis Hasil Rekomendasi	66
V.2.1. Analisis Prioritas.....	66
V.2.2. Analisis Gap.....	72
BAB VI PENUTUP	74
VI.1. Simpulan	74
VI.1. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76