

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	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Tujuan	9
I.4 Manfaat	10
I.5 Batasan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
II.1 <i>IT Governance</i>	12
II.2 <i>IT Service Management (ITSM)</i>	13
II.3 ITIL VERSI 2011	14
II.4 <i>Domain Service Design</i>	15
II.5 <i>Design Coordination</i>	16
II.6 <i>Service Catalogue Management</i>	17
II.7 <i>Service Level Management</i>	18
II.8 <i>Availability Management</i>	18
II.9 <i>Capacity Management</i>	18
II.10 Verifikasi dan Validasi	19
II.11 Analisis SWOT	19
II.11 Analisis Risiko.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
III.1 Model Konseptual.....	22

III.2	Sistematika Penelitian.....	23
III.2.1	Tahap Inisiasi	24
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data & Analisis	24
III.2.3	Perancangan	24
III.2.4	Tahap <i>Reporting</i>	24
III.2.5	Tahap Simpulan Saran	24
BAB IV	PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	25
IV.1	Penentuan Rencana Kerja.....	25
IV.2	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	25
IV.2.1	Kebutuhan Data	25
IV.2.2	Teknik Pengumpulan Data	26
IV.2.3	Deskripsi Objek Penelitian	27
IV.2.4	Struktur Organisasi	29
IV.2.5	Deskripsi Kerja.....	32
IV.2.6	Penentuan Koresponden Penelitian	32
IV.3	Analisis Data	37
IV.3.1	Analisis Kondisi Saat Ini	37
IV.3.2	Analisis Kondisi Ideal	57
BAB V	PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL.....	66
V.1	Perancangan & Analisis Hasil	66
V.1.1	Perancangan DC	66
V.1.2	Perancangan SCM	67
V.1.3	Perancangan SLM.....	68
V.1.4	Perancangan AM.....	69
V.1.5	Perancangan CM.....	70
V.2	Analisis Hasil.....	71
V.2.1	Analisis Hasil Perancangan	71
V.2.2	Analisis Rekomendasi	73
BAB VI	PENUTUP	79
VI.1	Simpulan.....	79
VI.2	Saran.....	80