

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR ISTILAH	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah.....	8
I.3. Tujuan Penelitian.....	8
I.4. Manfaat Penelitian.....	9
I.5. Batasan Masalah.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1. <i>IT Governance</i>	10
II.2. <i>IT Service Management (ITSM)</i>	11
II.3. <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 2011</i>	13
II.4. <i>Service Design</i>	14
II.5. <i>Design Coordination</i>	17
II.6. <i>Service Catalogue Management</i>	18
II.7. <i>Service Level Management</i>	19
II.8. <i>Capacity Management</i>	20

II.9.	<i>Availability Management</i>	21
II.10.	Diagram RACI.....	22
II.11.	Analisis SWOT	23
II.12.	Analisis Risiko.....	24
II.13.	<i>Framework M_o_R</i>	25
II.14.	Verifikasi dan Validasi	25
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	26
III.1.	Model Konseptual.....	26
III.2.	Sistematika Penulisan	28
III.2.1.	Tahap Inisiasi	30
III.2.2.	Tahap Pengumpulan dan Analisis Data.....	30
III.2.3.	Tahap Perancangan.....	30
III.2.4.	Tahap <i>Reporting</i>	30
III.2.5.	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	31
BAB IV	PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS DATA.....	32
IV.1.	Penentuan Rencana Kerja	32
IV.2.	Pengumpulan Data.....	33
IV.2.1.	Kebutuhan Data	33
IV.2.2.	Teknik Pengumpulan Data	35
IV.3.	Pengolahan Data	35
IV.3.1.	Deskripsi Objek Penelitian	35
IV.3.2.	Struktur Organisasi.....	37
IV.3.3.	<i>Job Description</i>	39
IV.3.4.	Pemilihan Responden	39
IV.4.	Analisis Data.....	44
IV.4.1.	Analisis Kondisi Saat Ini	44

IV.4.2.	Analisis Kondisi Ideal	56
IV.4.3.	Pemetaan Analisis Risiko dan Strategi SWOT	63
BAB V	PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL.....	67
V.1.	Perancangan, Verifikasi, dan Validasi <i>Service Design</i>	67
V.1.1.	Perancangan <i>Design Coordination</i>	67
V.1.2.	Perancangan <i>Service Catalogue Management</i>	68
V.1.3.	Perancangan <i>Service Level Management</i>	69
V.1.4.	Perancangan <i>Availability Management</i>	70
V.1.5.	Perancangan <i>Capacity Management</i>	71
V.2.	Analisis Hasil Perancangan <i>Service Design</i>	72
V.2.1.	Analisis Prioritas	72
V.2.2.	Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>)	76
BAB VI	PENUTUP	78
VI.1.	Kesimpulan	78
VI.2.	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80