

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR SINGKATAN .....	vii
DAFTAR ISTILAH .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Rumusan 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>Information Technology (IT) Governance</i> .....	9
II.2. <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i> .....	9
II.3. <i>Information Technology Infrastructure Library</i> .....	12
II.3.1. <i>Service Strategy</i> .....	13
II.3.2. <i>Service Design</i> .....	13
II.3.3. <i>Service Transition</i> .....	13
II.3.4. <i>Service Operation</i> .....	14
II.3.5. <i>Continual Service Improvement</i> .....	14
II.4. <i>Service Design</i> .....	14
II.4.1. <i>Tujuan Service Design</i> .....	14
II.4.2. <i>Aspek Service Design</i> .....	15
II.5. ISO/IEC 20000 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

II.6.	ISO/IEC 20000-1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.7.	Enterprise Architecture .....	17
II.8.	TOGAF .....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		22
III.1.	Model Konseptual.....	22
III.2.	Sistematika Penelitian.....	24
III.2.1.	Fase Inisiasi .....	25
III.2.2.	Fase Identifikasi .....	25
III.2.3.	Fase Perancangan .....	25
III.2.4.	Fase Simpulan .....	26
BAB IV TAHAP <i>SERVICE STRATEGY</i> .....		27
IV.1.	Fase Preliminary .....	27
IV.1.1.	Kebutuhan Data.....	27
IV.1.2.	Pengumpulan Data .....	29
IV.1.3.	Pemilihan <i>ITSM Architecture Framework</i> .....	30
IV.1.4.	Metodologi Perancangan <i>ITSM Architecture</i> .....	36
IV.1.5.	Prinsip <i>ITSM Architecture</i> .....	42
IV.2.	Fase <i>Architecture Vision</i> .....	48
IV.2.1.	Profil Telkom University.....	48
IV.2.2.	Gambaran Telkom University Pada Tahun 2017 .....	49
IV.2.3.	Visi, Misi, Tujuan, dan Nilai Telkom University.....	50
IV.2.4.	Sasaran Strategis.....	51
IV.2.5.	Profil Direktorat Sistem Informasi Telkom University.....	52
IV.2.6.	Visi dan Misi Direktorat Sistem Informasi Telkom University ..	53
IV.2.7.	Struktur Organisasi Saat ini Direktorat Sistem Informasi Telkom University	54

IV.2.8.	Identifikasi <i>Stakeholder</i> Sebagai Pelanggan Layanan TI.....	56
BAB V TAHAP <i>SERVICE DESIGN</i> .....		60
V.1.	Fase <i>Service Architecture</i> .....	60
V.1.1.	Rekomendasi Struktur Organisasi Direktorat Sistem Informasi.....	60
V.1.2.	Identifikasi Layanan Saat Ini .....	63
V.1.3.	Pemetaan Layanan Saat Ini Dengan Aplikasi Yang Mendukung ...	66
V.1.4.	Katalog Layanan TI yang Disediakan.....	70
V.1.5.	Matriks Hubungan Layanan Saat Ini Dengan Pelanggan .....	70
V.1.6.	Hasil Kuesioner Pendapat Pelanggan Layanan TIError! <b>Bookmark not defined.</b>	
V.1.7.	Perancangan Sasaran Strategis Pengembangan Layanan TI dan Pemetaannya terhadap Sasaran Strategis Universitas .....	73
V.1.8.	Perancangan Layanan Target .....	78
V.1.9.	Perancangan Katalog Layanan Target .....	82
V.1.10.	<i>Gap Analysis</i> Katalog Layanan Target dengan <i>Baseline</i> .....	82
V.1.11.	Perancangan <i>Service Level Agreement</i> (SLA)Error! <b>Bookmark not defined.</b>	
V.1.12.	Identifikasi <i>Baseline ITSM Architecture</i> .....	89
V.1.13.	Perancangan <i>Target ITSM Architecture</i> .....	92
V.1.14.	<i>Gap Analysis</i> antara <i>Baseline ITSM Architecture</i> dengan <i>Target ITSM Architecture</i> .....	95
V.2.	Fase <i>IT Infrastructure Architecture</i> .....	98
V.2.1.	Identifikasi <i>Baseline IT Infrastructure Architecture</i> .....	98
V.2.2.	Komponen Infrastruktur TI.....	100
V.2.3.	Infrastruktur TI Berbasis <i>Cloud Computing</i> .....	101
V.2.4.	Perancangan <i>Target IT Infrastructure Architecture</i> .....	105

V.2.5. <i>Gap Analysis</i> antara <i>Baseline</i> dan <i>Target IT Infrastructure Architecture</i> .....	108
BAB VI PENUTUP .....	110
VI.1. Simpulan .....	110
VI.2. Saran .....	110
DAFTAR PUSTAKA .....	111
LAMPIRAN TAHAP <i>SERVICE DESIGN</i> .....	iv