

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
Bab I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Manfaat Penelitian	3
I.5 Batasan Penelitian	4
I.6 Sistematika Penelitian	4
Bab II LANDASAN TEORI	6
II.1 Teknologi Informasi	6
II.2 Layanan Teknologi Informasi	6
II.3 Manajemen Layanan Teknologi Informasi	7
II.4 Kerangka Kerja ITSM	8
II.5 ISO/IEC 20000-1:2011 Area.....	11
II.6 Pendekatan <i>Plan-Do-Check-Act</i> (PDCA).....	15
II.7 Model PDCA Pada Struktur ISO 20000	17
II.8 Perbandingan ITIL V3 Dengan ISO 20000.....	19

II.9	Analisa Kesenjangan	20
II.10	Penilaian Risiko	21
II.11	Prioritasi Risiko	21
II.12	Alasan Pemilihan Metode	21
II.13	Penelitian Sebelumnya.....	23
Bab III	METODOLOGI PENELITIAN	25
III.1	Metode Konseptual	25
III.1.1	Kebutuhan Penelitian	25
III.1.2	Ilmu Yang Dipelajari Dan Metode Pengumpulan	26
III.1.3	Hasil Penelitian	26
III.2	Sistematika Penelitian	26
III.2.1	Tahap Inisiasi	28
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	28
III.2.3	Tahap Analisis Dan Rekomendasi	28
III.2.4	Tahap Perancangan	28
Bab IV	PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, ANALISIS, DAN REKOMENDASI.....	30
IV.1	Pengumpulan Data.....	30
IV.1.1	Kebutuhan Data	30
IV.1.2	Teknik Pengumpulan Data.....	31
IV.2	Pengolahan Data	32
IV.2.1	Profil CV Kabita Informatika	33
IV.2.2	Visi dan Misi CV Kabita Informatika.....	34
IV.2.3	Struktur Organisasi CV Kabita Informatika	36
IV.3	Analisis Data.....	37
IV.3.1	Analisa Kesenjangan.....	37
IV.3.2	Penilaian Risiko	40
IV.3.2.1	Kriteria Risiko	40
IV.3.2.2	Analisis Risiko.....	41
IV.3.3	Prioritasi Proses	45
IV.4	Rekomendasi.....	46
Bab V	PERANCANGAN.....	48

V.1	Perancangan	48
V.1.1	Perancangan <i>People</i>	48
V.1.2	Perancangan <i>Process</i>	67
V.1.3	Perancangan <i>Technology</i>	69
V.2	<i>Road Map</i>	71
Bab VI	PENUTUP	73
VI.1	Kesimpulan	73
VI.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		74