

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.5 Ruang Lingkup	4
I.6 Sistematika Penulisan	4
Bab II Landasan Teori	6
II.1 Kajian Pustaka	6
II.1.1 Teknologi Informasi	6
II.1.2 <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i>	6
II.1.3 <i>Framework</i> dan Standar ITSM	10
II.1.3.1 ITIL V3	10
II.1.3.2 ISO/IEC 20000	13
II.1.4 ISO/IEC 20000-1:2011	17
II.1.5 ISO/IEC 20000-1:2011 <i>Area</i>	18
II.1.6 <i>Gap Analysis</i>	21
II.1.7 <i>Risk Assessment</i>	21
II.1.8 Prioritisasi Proses	21

II.2	Alasan Pemilihan Metode.....	22
II.3	Penelitian Terdahulu.....	24
Bab III	Metodologi Penelitian.....	26
III.1	Model Konseptual	26
III.2	Sistematika Penelitian	28
III.2.1	Tahap Inisiasi	29
III.2.2	Tahap Pengumpulan Data	29
III.2.3	Tahap Analisis dan Rekomendasi	29
III.2.4	Tahap Perancangan	29
Bab IV	Pengumpulan, Pengolahan, dan Analisis Data	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	Dekripsi Objek Penelitian	32
IV.2.1.1	Sejarah Singkat CV. Kabita Informatika	32
IV.2.1.2	Visi dan Misi.....	33
IV.2.1.3	Stuktur Organisasi CV. Kabita Informatika	34
IV.3	Analisis <i>Gap</i>	35
IV.4	<i>Risk Assessment</i>	37
IV.4.1	Kriteria Risiko	37
IV.5	Prioritisasi Proses.....	42
Bab V	Perancangan.....	43
V.1	Perancangan <i>People</i>	43
V.2	Perancangan <i>Process</i>	44
V.3	Perancangan <i>Technology</i>	47
V.4	<i>Roadmap</i>	48
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	49
VI.1	Kesimpulan	49
VI.2	Saran	50
	DAFTAR PUSTAKA	51