

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xiii
Bab I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Ruang Lingkup	6
I.5 Manfaat Penelitian.....	7
I.6 Sitematika Penulisan.....	8
Bab II LANDASAN TEORI.....	9
II.1 Penelitian Terkait.....	9
II.1.1 Perancangan <i>Service Design</i> Pada Layanan Angkutan Penumpang PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Menggunakan <i>Framework</i> ITIL Versi 3	9
II.1.2 Perancangan <i>Service Design</i> pada Layanan IT PUSAIR dengan Menggunakan <i>Framework</i> ITIL Versi 3	10
II.2 Teori.....	11
II.2.1 IT Governance	11
II.2.2 IT Service Management (ITSM)	12
II.2.3 Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3	14
II.2.4 Service Design.....	17
II.2.5 <i>Service Level Management</i>	20
II.2.6 Service catalogue Management.....	21

II.2.7	RACI <i>Chart</i>	23
II.2.8	Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>)	23
II.2.9	Analisis Risiko	23
II.2.10	Analisis Readiness	24
II.2.11	Verifikasi dan Validasi.....	24
Bab III	METODOLOGI PENELITIAN.....	25
III.1	Model Konseptual.....	25
III.2	Sistematika Penelitian.....	27
III.2.1	Analisis Konteks.....	28
III.2.2	Analisis Kondisi Saat Ini	28
III.2.3	Perancangan	28
III.2.4	Road Map, Kesimpulan dan Saran	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.....	32
IV.2	Pengolahan Data	32
IV.2.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	32
IV.2.2	Visi Misi Objek Penelitian.....	33
IV.2.3	Struktur Organisasi dan Deskripsi Kerja	34
IV.2.4	Pemetaan Diagram RACI.....	35
IV.2.5	Identifikasi Proses Bisnis Eksisting.....	35
IV.2.6	Value Chain.....	36
IV.2.7	Proses Bisnis Eksisting	36
IV.3	Identifikasi Sistem Informasi Eksisting	40
IV.4	Identifikasi Teknologi Eksisting	41
IV.5	Analisis Data.....	41
IV.5.1	Analisa Kondisi Saat Ini	42
IV.5.2	Proses <i>Service Level Management</i>	42
IV.5.3	Proses <i>Service Catalogue Management</i>	42
IV.5.4	Assessment Service Design dengan Analisis Readiness	42
IV.5.5	Hasil Analisis Kesenjangan.....	44

IV.5.6	Analisis Kondisi Risiko	46
IV.5.7	Rekomendasi kondisi saat ini.....	50
IV.5.8	Identifikasi Permasalahan Perusahaan.....	50
BAB V	PERANCANGAN	53
V.1	Perancangan	53
V.1.1	Perancangan <i>People</i>	53
V.1.2	Struktur Kerja IT	53
V.1.3	<i>Job Description</i>	55
V.1.3.1	<i>Job Description Service Level Management</i>	55
V.1.3.2	<i>Job Description Service Catalogue Management</i>	56
V.1.4	Pemetaan Usulan Diagram RACI.....	57
V.1.4.1	Pemetaan Usulan Diagram RACI <i>Service Level Management</i> ..	57
V.1.4.2	Pemetaan Usulan Diagram RACI <i>Service Catalogue Management</i>	59
V.1.5	Perancangan Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	60
V.1.5.1	Komposisi Sumber Daya Manusia.....	61
V.2	Perancangan <i>Process</i>	62
V.2.1	Kebijakan Umum Manajemen Layanan Teknologi Informasi.....	62
V.2.2	Alur Prosedur Kerja.....	63
V.2.2.1	Standar Operasional Prosedur <i>Service Level Management</i>	63
V.2.2.2	Standar Operasional Prosedur <i>Service Catalogue Management</i>	66
V.3	Perancangan <i>Product</i>	68
V.3.1	Usulan Perancangan Arsitektur Teknologi	73
V.3.2	Usulan Perancangan Komposisi Teknologi	75
V.4	<i>Road Map</i>	76
BAB VI	PENUTUP	78
VI.1	Kesimpulan	78
VI.1	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN 1		81
LAMPIRAN 2		84
LAMPIRAN 3		96

LAMPIRAN 4	95
------------------	----