

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 <i>State of the Art</i>	1
1.2 Latar Belakang	7
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Pertanyaan Penelitian	12
1.6 Lingkup Penelitian	13
1.7 Kesenjangan Penelitian.....	13
1.8 Batasan Masalah	13
1.9 Rasionalisasi Penelitian.....	14
1.10 Peran Peneliti.....	16
1.11 Sistematika Penelitian	17
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR.....	19
2.1 <i>Metode Review</i>	19
2.2 Hasil Review	19
2.3 IoE (<i>Internet of Everything</i>)	22

2.4	<i>Smart Classroom</i>	24
2.5	<i>Smart Campus</i>	27
2.6	Manajemen Layanan Teknologi dalam Pendidikan	28
2.7	<i>Framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library)</i> 29	
2.7.1	ITIL V3	30
2.7.2	ITIL V4	33
2.7.3	Pemetaan ITIL V3 ke ITIL V4 dalam <i>Smart Classroom</i>	36
2.8	Integrasi IoE dalam <i>Smart Classroom</i>	39
2.9	Panduan Teknis Penerapan <i>Smart Classroom</i>	40
2.10	Pendidikan Perguruan Tinggi Indonesia	41
2.11	Kesimpulan Theoretical Review dan Variabel	44
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	45
3.1	Perancangan Penelitian	45
3.2	Sistematika Penelitian.....	47
3.2.1	Insialisasi Perencanaan	49
3.2.2	Pemodelan Bisnis.....	51
3.2.3	Arsitektur Lapisan.....	52
3.2.4	Implementasi.....	54
3.3	Model Konseptual	54
3.4	Asumsi Penelitian	57

3.5	Sumber Data Penelitian	58
3.6	Pertimbangan Etika	60
3.7	Motode Sampel	61
3.8	Instrument Penelitian	62
3.9	Bias Penelitian	63
3.10	Uji Validasi	65
BAB 4 PANDUAN TEKNIS PEMETAAN ITIL V3 KE ITIL V4.....		67
4.1	Kerangka Umum Penerapan ITIL dalam <i>Smart Classroom</i>	67
4.1.1	Evolusi <i>Framework</i> ITIL dan Relevansi.....	68
4.2	Gambaran Umum	71
4.2.1	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi	71
4.2.2	Institut Teknologi Bandung	74
4.3	Pemetaan ITIL V3 ke ITIL V4	75
4.3.1	Tujuan Pemetaan.....	76
4.3.2	Tabel Pemetaan Proses ITIL V3 ke ITIL V4.....	78
4.4	Domain Desain (<i>Service Design</i> → <i>Design & Transition</i>).....	80
4.4.1	Pemetaan Desain ITIL V3 ke ITIL V4	82
4.4.2	Tujuan Desain Layanan <i>Smart Classroom</i>	103
4.4.3	Pendekatan SMOT dalam Domain Desain	105
4.4.4	Komponen Desain Layanan <i>Smart Classroom</i>	109

4.4.5	Visualisasi <i>Desain</i> Layanan <i>Smart Classroom</i>	122
4.5	Domain Transisi Layanan (<i>Service Transition</i> → <i>Design & Transition & Obtain/Build</i>)	126
4.5.1	Tujuan dan Fokus Transisi Layanan <i>Smart Classroom</i>	127
4.5.2	Komponen Tahap Transisi dan Build	129
4.5.3	Visualisasi Transisi Layanan (<i>Service Transition</i> → <i>Design & Transition & Obtain/Build</i>) <i>Smart Classroom</i>	137
4.6	Domain Operasional (<i>Service Operation</i> → <i>Deliver & Support</i>).140	
4.6.1	Tujuan Layanan Operasional pada <i>Smart Classroom</i>	141
4.6.2	Komponen Operasional Layanan <i>Smart Classroom</i>	142
4.6.3	Visualisasi Alur Operasional (<i>Service Operation</i> → <i>Deliver & Support</i>)	151
4.6.4	Evaluasi dan Kontinuitas Operasional	152
4.7	Domain Strategi Layanan (<i>Service Strategy</i> → <i>Plan, Governance, Guiding Principles</i>)	154
4.7.1	Tujuan Domain Strategi Layanan	156
4.7.2	Komponen Strategi Layanan <i>Smart Classroom</i>	157
4.7.3	Visualisasi Strategi Layanan <i>Smart Classroom</i>	163
4.8	Domain Peningkatan Berkelanjutan (<i>Continual Service Improvement</i> → <i>Improve</i>)	165
4.8.1	Praktik-Praktik Peningkatan Layanan <i>Smart Classroom</i>	166
4.8.2	Visualisasi Siklus Peningkatan Layanan	173

4.9	Rekapitulasi Panduan Penerapan.....	174
4.10	Statistik Pendidikan Tinggi.....	176
BAB 5 PENERAPAN <i>FRAMEWORK</i> DALAM STUDI KASUS		179
5.1	Gambaran Umum Implementasi	179
5.2	Lingkup dan Skenario Implementasi	180
5.2.1	Ruang Lingkup Fisik dan Organisasi.....	181
5.2.2	Komponen Layanan yang Diterapkan.....	183
5.3	Implementasi Domain Desain (Design & Transition).....	191
5.3.1	Penyusunan Arsitektur Sistem <i>Smart Classroom</i>	191
5.3.2	Penyusunan SLA, SOP, dan Katalog Layanan	192
5.3.3	Validasi Desain Layanan	195
5.4	Implementasi Domain Transisi (<i>Obtain/Build & Transition</i>)	199
5.4.1	Pengadaan Perangkat <i>Smart Classroom</i>	200
5.4.2	Instalasi dan Penataan Ruang.....	202
5.4.3	Integrasi Sistem dan Konfigurasi Awal	207
5.4.4	Uji Fungsional dan Sertifikasi Kelayakan Layanan.....	209
5.5	Implementasi Domain Operasional (<i>Deliver & Support</i>)	211
5.5.1	Aktivitas Operasional Harian.....	213
5.5.2	Tim Layanan dan Peran Operasional	215
5.5.3	Dukungan dan Penanganan Insiden	217

5.5.4	Monitoring Layanan.....	220
5.6	Implementasi Domain Strategis (<i>Plan & Improve</i>)	225
5.6.1	Tujuan Domain Strategis	227
5.6.2	Aktivitas Strategis Utama dalam <i>Smart Classroom</i>	228
5.6.3	Integrasi Tata Kelola dan Prinsip Nilai.....	230
5.7	Implementasi Domain Peningkatan Berkelanjutan (<i>Improve</i>) ..	232
5.7.1	Tujuan dan Kerangka Peningkatan Layanan	233
5.7.2	Mekanisme Pengumpulan Umpan Balik dan Data Evaluasi.....	234
5.7.3	Siklus Perbaikan Layanan <i>Smart Classroom</i>	236
5.7.4	Contoh Backlog Perbaikan dan Tindak Lanjut	238
5.8	Ringkasan Implementasi	239
5.9	Hasil Analisa Data.....	240
5.9.1	Profile Demografi	241
5.9.2	Statistik Deskriptif Persepsi Pengguna	242
5.10	Diskusi Implikasi.....	245
5.11	Solusi Penelitian	247
BAB 6	KESIMPULAN	249
6.1	Kesimpulan	249
6.2	Metode Interpretasi.....	250
6.3	Tantangan Penelitian	252

6.4	Saran Penelitian.....	253
6.5	Rekomendasi.....	254
DAFTAR PUSTAKA		256
LAMPIRAN.....		266
Lampiran 1. Tanggapan Permohonan Izin Penelitian Direktorat Pendidikan Institut Teknologi Bandung.....		266
Lampiran 2. Persetujuan Penelitian Master Thesis oleh Direktorat Institut Teknologi Bandung Kampus Jatinangor.....		267
Lampiran 3. Permohonan Penelitian Master Thesis		268
Lampiran 4. Pengajuan Permohonan Izin Penelitian Dilingkungan ITB Jatinangor.....		269
Lampiran 5. Presentasi Penyampaian Tujuan Penelitian kepada Prof. Yusep Rosmansyah, S.T., M.Sc., Ph.D. dari Direktorat Pengembangan Pendidikan.....		270
Lampiran 6. Penyebaran Kuisioner Secara Langsung Pada Siswa Yang Menggunakan <i>Smart Classroom</i>		271