

Daftar Isi

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan	2
1.4. Batasan Masalah	2
1.5. Hipotesa	2
1.6. Metodologi Penelitian	2
1.7. Sistematika Penulisan	3
BAB II.....	4
LANDASAN TEORI.....	4
2.1. Audit Sistem Informasi	4
2.2. I-gracias	4
2.3. ITIL V3	5
2.4. Service Strategy	6
2.5. Service Design ⁽⁸⁾	8
2.6 RACI Model	13
3.7 Service Maturity Framework ⁽⁸⁾	13
Bab III.....	18
Metodologi Penelitian.....	18
3.1. Metodologi Penelitian	18
3.2. Pengumpulan Data	18
3.2.1. Profil Telkom University	18
3.2.2.Direktorat Sistem Informasi	19
3.2.3. Infrastruktur	19

3.3. Panduan dan Implementasi.....	21
3.3.1. Identifikasi RACI Matriks.....	21
3.3.2. Identifikasi <i>Checklist</i>	22
3.3.3. Identifikasi <i>Key Performance Indicator</i>	25
3.4 Pengolahan Data.....	29
BAB IV	31
ANALISIS HASIL & REKOMENDASI	31
4.1. <i>Service Strategy</i>	31
4.2. <i>Service Design</i>	37
4.3. Penilaian dan Rekomendasi	46
4.3.1. Hasil Penilaian <i>Self Assessment</i> dan Kuisisioner.....	46
4.3.2. Penilaian.....	49
4.4. Rekomendasi	56
BAB V	61
KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN A Daftar Fungsi Detail yang Didukung Aplikasi.....	63
LAMPIRAN B Rekomendasi Portfolio I-gracias	59
LAMPIRAN C Rekomendasi <i>Financial Management</i>	69
LAMPIRAN D Rekomendasi <i>Catalogue Management</i>	73
LAMPIRAN E Rekomendasi <i>Service Level Management</i>	78
LAMPIRAN F Rekomendasi <i>IT Service Continuity Managemen</i>	87
LAMPIRAN G Rekomendasi <i>Information Security Management</i>	92
LAMPIRAN H Hasil Wawancara	99
LEMBAR PERNYATAAN.....	99
LAMPIRAN I Self Assessment Pertama	104
LAMPIRAN J Self Assessment Kedua.....	128
LAMPIRAN K Kuisisioner	133