

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiii
DAFTAR ISTILAH .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Perumusan Masalah.....	3
I.3    Tujuan Penelitian.....	4
I.4    Manfaat Penelitian.....	4
I.5    Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
II.1    Profil Perusahaan.....	5
II.1.1    Profil PT. XYZ.....	5
II.1.2    Visi dan Misi.....	8
II.2    IT <i>Governance</i> .....	9
II.3    ITIL Versi 3 .....	9

II.3.1	<i>Service Lifecycle</i> ITIL Versi 3 .....	11
II.3.2	Service Design .....	13
II.4	Matriks Penugasan Tanggung Jawab ( <i>Responsible, Accountable, Consulted, Informed</i> atau RACI).....	16
II.5	Proses Penilaian.....	17
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	19
III.1	Model Konseptual .....	19
III.2	Sistematika Penelitian .....	22
III.2.1	Tahap Inisialisasi Awal .....	23
III.2.2	Tahap Identifikasi.....	23
III.2.3	Tahap Implementasi Penilaian .....	23
III.2.4	Tahap Analisis dan Rekomendasi .....	24
III.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	24
BAB IV	PELAKSANAAN PENILAIAN .....	25
IV.1	Perencanaan Penilaian .....	25
IV.1.1	Estimasi Waktu Proses Penilaian .....	25
IV.1.2	Perancangan Program Penilaian.....	25
IV.1.3	Identifikasi Proses yang Akan Dinilai.....	27
IV.1.4	Perancangan Kuesioner .....	29
IV.2	Pelaksanaan Penilaian .....	31
IV.2.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	31
IV.2.2	Struktur Organisasi .....	31
IV.2.3	<i>Job Description</i> .....	32
IV.2.4	Pemilihan Obyek Penilaian .....	32
IV.2.5	Penilaian Tingkat Kematangan <i>Readiness</i> dan Implementasi .....	35
IV.2.6	Pengolahan Data Kuesioner .....	37

IV.2.7	Rekapitulasi Hasil Penilaian Kematangan .....	39
IV.2.8	Perbandingan Hasil Kuesioner Kesiapan ( <i>Readiness</i> ) dan Implementasi ( <i>Implementation</i> ).....	42
IV.2.9	Validasi Hasil Kuesioner.....	44
BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI.....		47
V.1	Analisis <i>Gap</i> .....	47
V.2	Analisis Prioritas .....	53
V.3	Rekomendasi .....	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....		57
VI.1	Kesimpulan.....	57
VI.2	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA .....		xviii