

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	3
I.3. Tujuan Penelitian.....	4
I.4. Manfaat Penelitian.....	4
I.5. Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
II.1. Penelitian Terdahulu.....	5
II.2. Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance)	5
II.2.1. Framework dan Standar IT Governance	7
II.3. Information Technology Service Management (ITSM).....	9
II.3.1. Empat Perspektif (<i>Attributes</i>) ITSM	11
II.4. ISO/IEC 20000	12
II.4.1. Definisi ISO/IEC 20000.....	12
II.4.2. Perubahan 2011	13
II.4.3. Persyaratan ISO/IEC 20000	14
II.4.4. Ruang Lingkup.....	16
II.4.5. Gambaran Umum ISO/IEC 20000-1 2011.....	18
II.4.6. Manfaat ISO/IEC 20000	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
III.1. Model Konseptual.....	20
III.2. Sistematika Penelitian.....	22
III.2.1. Tahap Identifikasi.....	23
III.2.2. Tahap Pengumpulan Data dan Analisis	23
III.2.3. Tahap Perancangan	24
III.2.4. Tahap Validasi dan Penilaian.....	24
III.2.5. Tahap Kesimpulan dan Saran.....	24
BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS	25
IV.1. Pengumpulan Data	25
IV.2. Analisis GAP	26
IV.2.1. Identifikasi Gap.....	26
IV.2.2. Analisis Gap.....	28
IV.3. Analisis Kebutuhan Perancangan	32
IV.4. Penentuan Format Dokumen ISO/IEC 20000	33
BAB V PERANCANGAN	36
V.1. Rancangan Tata Kelola	36
V.1.1. Persyaratan Umum <i>Service Management System</i> (SMS).....	36
V.1.2. Rancangan dan Transisi Layanan Baru atau Diubah	37
V.1.3. Proses Penyampaian Layanan	38
V.1.4. Proses Hubungan.....	39
V.1.5. Proses Resolusi	39
V.1.6. Proses Pengendalian.....	40
V.2. Pembuatan Dokumen Tata Kelola.....	40
V.3. Penilaian Rancangan	45
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	46
VI.1. Kesimpulan	46
VI.2. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48