

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiii
DAFTAR ISTILAH .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar belakang.....	1
I.2. Perumusan Masalah .....	6
I.3. Tujuan Penelitian .....	6
I.4. Manfaat Penelitian .....	7
I.5. Batasan Masalah .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
II.1. <i>IT Governance</i> .....	9
II.2. <i>IT Service Management (ITSM)</i> .....	10
II.3. <i>ITIL (Information Technology Infrastructure Library)</i> Versi 2011.....	11
II.4. <i>Service Design</i> .....	13
II.5. <i>ERP(Enterprise Resource Planning)</i> .....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	19
III.1. Model Konseptual.....	19
III.2. Sistematika Penelitian.....	21
III.2.1. Tahap Inisiasi.....	22
III.2.2. Tahap Pengumpulan dan Analisis Data .....	22
III.2.3. Tahap Perancangan .....	23
III.2.4. Tahap <i>Reporting</i> .....	23

III.2.5. Tahap Kesimpulan dan Saran .....	23
BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	24
IV.1. Penentuan Rencana Kerja .....	24
IV.2. Pengumpulan Data .....	25
IV.2.1. Kebutuhan Data.....	25
IV.2.1. Teknik Pengumpulan Data.....	26
IV.3. Pengolahan Data .....	27
IV.3.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	27
IV.3.2. Struktur Organisasi .....	28
IV.3.3. Deskripsi Pekerjaan.....	30
IV.3.4. Pemilihan Koresponden .....	35
IV.4. Analisis Data.....	39
IV.4.1. Analisis Kondisi Saat Ini.....	39
IV.4.2. Analisis Kondisi Ideal.....	54
BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL.....	62
V.1. Perancangan, Verifikasi dan Validasi <i>Service Design</i> .....	62
V.1.1. Perancangan <i>Design Coordination</i> .....	62
V.1.2. Perancangan <i>Service Catalogue Management</i> .....	63
V.1.3. Perancangan <i>Service Level Management</i> .....	64
V.1.4. Perancangan <i>Availability Management</i> .....	65
V.1.5. Perancangan <i>Capacity Management</i> .....	66
V.2. Analisis Hasil Rekomendasi .....	66
V.2.1. Analisis Prioritas.....	66
V.2.2. Analisis Gap.....	72
BAB VI PENUTUP .....	74
VI.1. Simpulan .....	74
VI.1. Saran .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	76