

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiv
DAFTAR ISTILAH .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Perumusan Masalah.....	8
I.3. Tujuan Penelitian.....	8
I.4. Manfaat Penelitian.....	9
I.5. Batasan Masalah.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
II.1. <i>IT Governance</i> .....	10
II.2. <i>IT Service Management (ITSM)</i> .....	11
II.3. <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 2011</i> .....	13
II.4. <i>Service Design</i> .....	14
II.5. <i>Design Coordination</i> .....	17
II.6. <i>Service Catalogue Management</i> .....	18
II.7. <i>Service Level Management</i> .....	19
II.8. <i>Capacity Management</i> .....	20

II.9.	<i>Availability Management</i> .....	21
II.10.	Diagram RACI.....	22
II.11.	Analisis SWOT .....	23
II.12.	Analisis Risiko.....	24
II.13.	<i>Framework M_o_R</i> .....	25
II.14.	Verifikasi dan Validasi .....	25
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	26
III.1.	Model Konseptual.....	26
III.2.	Sistematika Penulisan .....	28
III.2.1.	Tahap Inisiasi .....	30
III.2.2.	Tahap Pengumpulan dan Analisis Data.....	30
III.2.3.	Tahap Perancangan.....	30
III.2.4.	Tahap <i>Reporting</i> .....	30
III.2.5.	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	31
BAB IV	PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS DATA.....	32
IV.1.	Penentuan Rencana Kerja .....	32
IV.2.	Pengumpulan Data.....	33
IV.2.1.	Kebutuhan Data .....	33
IV.2.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	35
IV.3.	Pengolahan Data .....	35
IV.3.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	35
IV.3.2.	Struktur Organisasi.....	37
IV.3.3.	<i>Job Description</i> .....	39
IV.3.4.	Pemilihan Responden .....	39
IV.4.	Analisis Data.....	44
IV.4.1.	Analisis Kondisi Saat Ini .....	44

IV.4.2.	Analisis Kondisi Ideal .....	56
IV.4.3.	Pemetaan Analisis Risiko dan Strategi SWOT .....	63
BAB V	PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL.....	67
V.1.	Perancangan, Verifikasi, dan Validasi <i>Service Design</i> .....	67
V.1.1.	Perancangan <i>Design Coordination</i> .....	67
V.1.2.	Perancangan <i>Service Catalogue Management</i> .....	68
V.1.3.	Perancangan <i>Service Level Management</i> .....	69
V.1.4.	Perancangan <i>Availability Management</i> .....	70
V.1.5.	Perancangan <i>Capacity Management</i> .....	71
V.2.	Analisis Hasil Perancangan <i>Service Design</i> .....	72
V.2.1.	Analisis Prioritas .....	72
V.2.2.	Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) .....	76
BAB VI	PENUTUP .....	78
VI.1.	Kesimpulan .....	78
VI.2.	Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA	.....	80