

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
Bab I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Perumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.5 Ruang lingkup	19
1.6 Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
II.1 Sistem Informasi	21
II.2 Teknologi Informasi	21
II.3 ITSM (<i>Information Technology Service Management</i>)	21
II.4 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3</i>	22
II.5 <i>Service Transition</i>	25
II.5.1 <i>Proses Service Transition</i>	26
II.5.2 <i>Change Management</i>	26
II.5.3 <i>Service Asset and Configuration Management</i>	27
II.6 Diagram RACI	29
II.7 Analisis Kesenjangan	29
II.7.1 Analisis Risiko	30
II.7.2 Analisis <i>Readiness Assessment</i>	30

II.7.3 Analisis Prioritas	30
II.8 Penelitian Terkait.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
III.1 Model Konseptual	32
III.2 Sistematika Penelitian	33
III.2.1 Tahap Analisis Konteks	34
III.2.2 Tahap Analisis Eksisting.....	35
III.2.3 Tahap Perancangan	35
III.2.4 Tahap <i>Road Map</i> , Kesimpulan dan Saran.....	35
III.3 Pengumpulan Data	36
III.3.1 Kebutuhan Data.....	36
III.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS	39
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	39
IV.1.2 Visi Misi Objek Penelitian.....	39
IV.1.3 Proses Bisnis Eksisting	40
IV.1.3.1 <i>Value Chain</i>	41
IV.1.3.2 Struktur Organisasi	42
IV.1.4 Sistem Informasi Eksisting	43
IV.1.5 Teknologi Eksisting	44
IV.2 Analisis Data.....	44
IV.2.1 Analisis Kondisi Teknologi Informasi.....	44
IV.2.2 Hasil Kondisi Kesenjangan.....	46
IV.2.3 Analisis Kondisi Risiko	48
BAB V PERANCANGAN	55
V.1 Perancangan.....	55
V.1.1 Perancangan <i>People</i>	55
V.1.2 Perancangan Struktur Kerja	55

V.1.3	<i>Job Description</i>	56
V.1.3.1	<i>Job Description Change Management</i>	56
V.1.3.2	<i>Job Description Service Asset and Configuration Management</i>	57
V.1.4	Pemetaan Usulan Diagram RACI	58
V.1.4.1	Pemetaan Usulan Diagram RACI <i>Change Management</i>	59
V.1.4.2	Pemetaan Usulan Diagram RACI <i>Service Asset and Configuration Management</i>	59
V.1.5	Perancangan Kompetensi Sumber Daya Manusia	60
V.1.5.1	Komposisi Sumber Daya Manusia	62
V.2	Perancangan <i>Process</i>	63
V.2.1	Kebijakan Umum Manajemen Layanan Teknologi Informasi	63
V.2.2	Alur Prosedur Kerja	63
V.2.2.1	Standar Operasional Prosedur <i>Change Management</i>	63
V.2.2.2	Standar Operasional Prosedur <i>Service Asset and Configuration Management</i>	66
V.3	Perancangan <i>Product</i>	69
V.3.1	Usulan Perancangan Arsitektur Teknologi	74
V.3.2	Usulan Perancangan Komposisi Teknologi	75
V.4	<i>Road Map</i>	76
BAB VI	PENUTUP	78
VI.1	Kesimpulan	78
VI.1	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79