

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>Bab I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	2
I.3 Tujuan Penelitian.....	2
I.4 Manfaat Penelitian.....	3
I.5 Ruang Lingkup .....	3
I.6 Sistematika Penelitian .....	3
<b>Bab II Landasan Teori .....</b>	<b>5</b>
II.1. Kajian Pustaka .....	5
II.1.1 Teknologi Informasi .....	5
II.1.2 Manajemen Layanan Teknologi Informasi .....	5
II.1.3 Manajemen Insiden .....	6
II.1.4 Manajemen Masalah.....	7
II.1.5 Proses Pemenuhan Permintaan.....	7
II.1.4 ITIL v3.....	8
II.1.5 Cobit 5 <i>Implementation</i> .....	10
II.2 Alasan Pemilihan Metode.....	16
II.3 Posisi Penelitian.....	17
<b>Bab III Metodologi Penelitian.....</b>	<b>21</b>
III.1 Model Konseptual .....	21

III.2. Sistematika Penelitian.....	22
III.2.1 Tahap Pertama ( <i>Where are the drivers?</i> ).....	22
III.2.2 Tahap Kedua ( <i>Where are we now?</i> ).....	23
III.2.3 Tahap Ketiga ( <i>Where do we want to be?</i> ).....	24
III.2.4 Tahap Keempat ( <i>What needs to be done?</i> ) .....	24
III.2.5 Tahap Kelima ( <i>How do we get there?</i> ) .....	24
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>25</b>
IV.1 Pengumpulan Data .....	25
IV.1.1 Kebutuhan Data .....	25
IV.2 Objek Penelitian.....	28
IV.2.1 Profil PT. Dirgantara Indonesia .....	28
IV.2.2 Visi dan Misi PT. Dirgantara Indonesia .....	29
IV.2.3 Struktur Organisasi PT. Dirgantara Indonesia .....	30
IV.2.4 Layanan Organisasi PT. Dirgantara Indonesia .....	30
IV.3 Analisis Data.....	31
IV.3.1 <i>What Are The Drivers?</i> .....	31
IV.3.2 <i>Where Are We Now?</i> .....	40
IV.3.3 <i>Where Do We Want To Be?</i> .....	44
<b>BAB V PERANCANGAN IMPLEMENTASI REKOMENDASI.....</b>	<b>51</b>
V.1 Tahap Implementasi Peningkatan .....	51
V.1.1 <i>What Needs To Be Done?</i> .....	51
V.1.2 <i>How Do We Get There?</i> .....	61
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>85</b>
VI.1 Kesimpulan .....	85
VI.2 Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>90</b>