

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN .....	xiii
Bab I   Pendahuluan .....	1
I.1   Latar Belakang .....	1
I.2   Perumusan Masalah.....	3
I.3   Tujuan Penelitian.....	3
I.4   Manfaat Penelitian.....	3
I.5   Batasan Penelitian .....	3
Bab II   Tinjauan Pustaka .....	5
II.1 <i>Enterprise Architecture</i> .....	5
II.2 <i>Framework EA</i> .....	5
II.3 <i>The Open Group Architecture Framework (TOGAF)</i> .....	6
II.3.1   ADM .....	7
II.3.2 <i>ADM Guidilines &amp; Technique</i> .....	10
II.3.3 <i>Architecture Content Framework</i> .....	10
II.4 <i>Busines Process Models Notation (BPMN )</i> .....	12
II.5 <i>Information Technology Insfrastruktur Library ( ITIL )</i> .....	13
II.6   Alasan Pemilihan <i>Framework</i> .....	14

II.7	Posisi Penelitian .....	16
Bab III	Metodologi Penelitian.....	18
III.1	Konseptual Model .....	18
III.2	Sistematikan Penelitian .....	19
III.2.1	Tahap Persiapan .....	20
III.2.2	Tahap Identifikasi .....	21
III.2.3	Tahap Analisis dan Perancangan .....	21
III.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran .....	22
Bab IV	Persiapan dan Identifikasi.....	23
IV.1	Tahap Persiapan .....	23
IV.2	Tahap Identifikasi.....	24
IV.2.1	Gambaran Perusahaan.....	24
IV.2.2	Struktur Organisasi .....	25
IV.2.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	28
IV.2.4	<i>Corporate Value</i> .....	28
IV.2.5	Value Chain Diagram Perusahaan .....	29
IV.2.6	Rencana Strategis Perusahaan.....	30
IV.2.7	Permasalahan <i>Existing</i> Perusahaan .....	31
IV.2.8	Kondisi <i>Existing</i> Proses ITSM.....	32
IV.2.9	Kondisi <i>Existing</i> Aplikasi Proses ITSM .....	34
IV.2.10	Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan .....	35
Bab V	ANALISIS PERANCANGAN .....	36
V.1	Preliminary Phase.....	36
V.1.1	Langkah.....	36
V.1.2	<i>Outputs</i> .....	40
V.2	Phase A: Architecture Vision.....	49
V.2.1	Langkah.....	49

V.4.2	Outputs.....	51
V.3	Phase B: Business Architecture.....	59
V.3.1	Langkah.....	60
V.3.2	<i>Outputs</i> .....	61
V.4	<i>Information System Architecture – Data Architecture</i> .....	86
V.4.1	Langkah.....	86
V.4.2	<i>Outputs</i> .....	87
V.5	Information System Architecture – Application Architecture .....	96
V.5.1	Langkah.....	96
V.5.2	<i>Outputs</i> .....	98
V.6	Phase D: Technology Architecture .....	107
V.6.1	Langkah.....	107
V.6.2	<i>Outputs</i> .....	109
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	120
VI.1	Kesimpulan.....	120
VI.2	Saran.....	120
	DAFTAR PUSTAKA .....	121
	LAMPIRAN.....	124