

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	6
2.1 ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>)	6
2.2 ITSM (<i>Information Technology Service Management</i>)	7
2.3 Definisi ITSM	8
2.4 <i>Framework</i> ITIL Versi 3	8
2.5 <i>Service Design</i>	9
2.6 <i>Service Catalogue Management</i>	10
2.7 <i>Service Level Management</i>	11
2.8 Diagram Raci	12
2.9 Analisis GAP.....	13

2.10 Standar Operasional Prosedur	14
2.11 Kebijakan	15
2.12 <i>Readiness Assessment</i>	16
2.13 <i>Maturity Model</i>	17
2.14 ISO/IEC 2000.....	18
2.15 Penelitian Terdahulu	19
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Model Konseptual	22
3.2 Sistematika Penelitian.....	23
3.2.1 Tahapan Identifikasi	24
3.2.2 Tahapan Analisis.....	24
3.2.3 Tahapan Solusi.....	25
BAB 4 PENGUMPULAN,PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	26
4.1 Pengumpulan Data	26
4.1.1 Kebutuhan Data	26
4.1.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
4.2 Pengolahan Data.....	27
4.2.1 Deskripsi Objek Penelitian	28
4.2.2 Visi dan Misi PT. Dunia Boga Indonesia	28
4.2.3 Struktur Organisasi	28
4.2.4 Deskripsi Kerja Divisi IT.....	29
4.2.5 Pemetaan RACI	29
4.3 Analisis Data	33
4.3.1 Analisis Kondisi.....	33
BAB 5 HASIL ANALISIS	36
5.1 Rekomendasi kondisi saat ini.....	36
5.1.1 Rekomendasi berdasarkan analisis kondisi dan GAP.....	36

5.1.2 Rekomendasi berdasarkan aspek <i>People, Process</i> dan <i>Technology</i>	37
5.2 Rancangan Rekomendasi	41
5.2.1 Standar Operasional Prosedur.....	41
5.2.2 Pemetaan Raci untuk manajemen layanan.....	44
5.2.3 Kebijakan TI	44
BAB 6 PENUTUP	47
6.1 Kesimpulan	47
6.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51