

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTARCT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan masalah.....	5
1.3 Pertanyaan penelitian .....	5
1.4 Batasan penelitian .....	6
1.5 Tujuan penelitian.....	6
1.6 Manfaat penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.2 Dasar Teori .....	14
2.2.1 Layanan.....	14
2.2.2 Layanan Teknologi Informasi .....	15
2.2.3 Manajemen Layanan .....	15
2.2.4 Manajemen Layanan Teknologi Informasi .....	16
2.2.5 Information Technology Infrastructure Library Version 3 .....	16
2.2.6 RACI .....	21
2.2.7 Uji Validitas.....	22

2.2.8 Uji Reliabilitas .....	22
2.2.9 Maturity level .....	23
2.2.10 Analisis Gap .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....	25
3.2 Alat dan Bahan Penelitian .....	25
3.3 Diagram Alir Penelitian.....	26
3.3.1 Studi Pendahuluan.....	27
3.3.2 Perumusan Masalah .....	27
3.3.3 Studi Literatur .....	27
3.3.4 Pengumpulan Data .....	27
3.3.5 Penyusunan Instrumen Penelitian berdasarkan framework ITIL Version 3 domain Service Operation untuk setiap area.....	47
3.3.6 Pemetaan RACI.....	50
3.3.7 Penyebaran Instrumen Penelitian berdasarkan ITIL V3 domain Service Operation.....	50
3.3.8 Pengolahan Data .....	50
3.3.9 Analisis Maturity Level.....	50
3.3.10 Rekomendasi dan Kesimpulan.....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	52
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.2 Pengujian instrumen penelitian .....	53
4.2.1 Uji validitas .....	53
4.2.2 Uji reliabilitas.....	65
4.3 Hasil Wawancara.....	66
4.4 Kuesioner .....	66
4.4.1 Pemetaan RACI.....	66
4.4.2 Hasil Kuesioner.....	69
4.5 Pembahasan.....	69
4.5.1 Analisis Maturity Level.....	69

4.5.2 Rekomendasi .....	75
<b>BAB V REKOMENDASI DAN KESIMPULAN .....</b>	<b>90</b>
5.1 Rekomendasi .....	90
5.2 Kesimpulan .....	90
5.3 Saran.....	94
5.3.1 Prioritas Rekomendasi .....	94
5.3.2 Rencana Implementasi .....	95
5.3.3 Monitoring dan Evaluasi .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>