

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
Lembar pengesahan.....	iii
Lembar pernyataan orisinalitas	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran.....	xi
Daftar Istilah.....	xii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Batasan Penelitian	6
I.5 Manfaat Penelitian.....	6
I.6 Sistematika Penulisan.....	7
Bab II Tinjauan Pustaka.....	9
II.1 Penelitian Terdahulu.....	9
II.2 SPBE.....	17
II.3 Manajemen layanan TI.....	19
II.4 ITIL 4.....	20
II.5 <i>Incident Management</i>	23
II.6 <i>Problem Management</i>	25
II.7 <i>Service Desk</i>	27

II.8	People, Process, Technology Aspek.....	27
II.9	ISO 15504.....	29
II.10	Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme.....	31
Bab III	Metodologi Penelitian.....	35
III.1	Kerangka Berpikir.....	35
III.1.1	<i>Environment</i>	36
III.1.2	<i>Knowledge Base</i>	37
III.1.3	<i>Information System (IS) Research</i>	37
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah	38
III.2.1	Tahap Identifikasi Masalah	38
III.2.2	Tahap Perancangan	39
III.2.3	Tahap Rekomendasi	40
III.3	Pengumpulan Data.....	40
III.4	Kebutuhan Data	41
III.4.1	Data Primer	41
III.4.2	Data Sekunder	42
III.5	Teknik Pengumpulan Data.....	44
III.6	Pengolahan Data	45
III.7	Metode Evaluasi	45
III.8	Alasan Pemilihan Metode.....	46
Bab IV	ANALISIS dan pengolahan data	47
IV.1	Tugas dan Fungsi	47
IV.2	Compliance Requirement	48
IV.3	Pain Point Organisasi.....	55
IV.4	<i>Assessment</i> ITSM ITIL 4	58
IV.5	GAP Analisis	62

IV.6	Rancangan Rekomendasi Peningkatan	65
Bab V	HASIL REKOMENDASI	67
V.1	Hasil Rekomendasi	67
V.2	Rekomendasi Aspek People	71
V.3	Rekomendasi Aspek Process	74
V.4	Rekomendasi Aspek Teknologi	75
V.5	Roadmap Implementasi	85
Bab VI	PENUTUP	88
VI.1	Kesimpulan	88
VI.2	Saran	89
	Daftar Pustaka	90
	LAMPIRAN	94
	Lampiran A	94
	Lampiran B	96
	Lampiran C	98
	Lampiran D	99
	Lampiran E	100
	Lampiran F	100
	Lampiran G	100
	Lampiran H	101
	Lampiran I	102
	Lampiran J	103
	Lampiran K	103
	Lampiran L	106
	Lampiran M	111
	Lampiran N	113